

UUDEN SUKUPOLVEN PALVELUOHJAUS

Jyväskylän palveluja kehittämässä

Jonna Hyppönen

Opinnäytetyö

Lokakuu 2012

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä HYPPÖNEN, Jonna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 1.10.2012
	Sivumäärä 124	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi UUDEN SUKUPOLVEN PALVELUOHJAUS Jyväskylän palveluja kehittämässä		
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala		
Työn ohjaajat KOSKIMIES, Helena SUOMI, Asta		
Toimeksiantaja Jyväskylän kaupunki, Innovaatiopalvelut SOINI, Tapio ja HAAPAJOKI, Päivi		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö on osa Jyväskylän kaupungin Uusi asiakaspalvelumalli -hanketta. Opinnäytetyön tutkimustehtävinä oli selvittää, millaista palveluohjausta jyvaskyläläiset tarvitsevat muuttuvassa yhteiskunnassa ja millaisin keinoin heidän palveluohjaustarpeisiinsa voidaan vastata.</p> <p>Opinnäytetyön viitekehystenä on tämän hetkinen tieto yhteiskunnallisesta kehityksestä ja kansalaisten muuttuvista tarpeista sekä Kaija Hännisen (2007) esittämä palveluohjauksen teoreettinen malli. Tutkimusaineistona työssä toimivat Säynätsalon aluetoimiston asiakkaista kerätty havainnointiaineisto, kolme palveluohjausasiakkaan teemahaastattelua sekä Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalit: asiakaskyselyn tulokset, kuntalaisten kansalaisraadien julkilausuma ja sen vastineet. Havainnointi- ja teemahaastatteluaineistot analysoitiin erikseen sisällönanalyysiä käyttäen. Lopuksi analyysit yhdistettiin, otettiin mukaan Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalit ja luotiin niistä yhdessä teoria-aineiston kanssa vastaukset tutkimustehtäviin.</p> <p>Väestön ikääntyminen ja globaali taloudellinen tilanne pakottavat yhteiskuntaa rakenteellisiin muutoksiin ja uusiin palveluinnovaatioihin. Kehittyvä teknologia luo puolestaan mahdollisuudet sähköisten ja etäpalvelujen käytölle, joiden lisäksi kasvokkain tapahtuva palveluohjaus tulee olemaan edelleen kysytty ja tarpeellinen palvelu. Aikamme palveluohjauksen kehittämishaasteiksi nousevat: kansalaisaktiivisuus, ennaltaehkäisy, yhteistyö, tiedottaminen, tietotekniikan hyödyntäminen ja yksilöllähtöisyys. Opinnäytetyössä esitellään uuden sukupolven palveluohjausmalli, jonka mukaan palveluohjausta muotoillaan entistä enemmän asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mallia voidaan soveltaa eri kuntien tarpeisiin kehitettäessä uuden sukupolven palveluohjausta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) palveluohjaus, case management, asiakaspalvelu, palvelurakenne		
Muut tiedot liitteenä tutkimusaineiston keräämiseen liittyviä materiaaleja 13 sivua		



Author HYPPÖNEN, Jonna	Type of publication Master's Thesis	Date 1.10.2012
	Pages 124	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title THE CASE MANAGEMENT OF A NEW GENERATION Developing services of Jyväskylä City		
Degree Programme Master's Degree Programme in Health Care and Social Services Development and Management The social, health and sports degree		
Tutors KOSKIMIES, Helena SUOMI, Asta		
Assigned by City of Jyväskylä, Innovation Services SOINI, Tapio and HAAPAJOKI, Päivi		
Abstract <p>The master's thesis is a part of the New Customer Service Model -project of Jyväskylä City. The purpose of the study was to examine the case management needs of the city's inhabitants in the changing society and also how to meet these needs.</p> <p>Present knowledge of the social progress has been used as a frame of reference, together with a theoretical model of case management presented by Kaija Hänninen (2007). The data for the thesis came from the observation data collected in Säynätsalo District Office, three theme interviews of case management clients and the materials of the New Customer Service Model -project which were the results of a customer survey, the declaration of the inhabitants' civil jury and the ensuing replies. The data collected from observations and theme interviews was analyzed individually by means of content analysis. The results of the analyses were combined with the materials of the New Customer Service Model -project and, finally, the answers to the research tasks were created with this theoretical material.</p> <p>The aging of population and the global economic situation force societies into making structural changes and developing new service innovations. The advancements in technology create opportunities to use electronic and remote services, in addition to face to face service, which will continue to be a crucial part of serving clients' needs. The developmental challenges of case management in our time can be seen in enforcing civic involvement, prevention, cooperation, communication, use of information technology and maintaining an individualized service approach. The thesis presents a case management model of a new generation, which emphasizes clients' individual needs more than before. The model can be applied to meeting the needs of different municipalities in developing case management of a new generation.</p>		
Keywords case management, customer service, service structure		
Miscellaneous Research includes 13 pages of appendices		

SISÄLTÖ

1 PALVELUOHJAUksen MAHDOLLISUUKSIA ETSIMÄSSÄ	4
2 TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ YHTEISKUNNALLISESSA KEHITYKSESSÄ	5
3 NYKYHETKEN YHTEISKUNNALLISIA KEHITTÄMISTOIMENPITEITÄ	9
3.1 Yhteiskunnallisia kehittämistoimenpiteitä Euroopan unionissa	9
3.2 Yhteiskunnallisia kehittämistoimenpiteitä Suomessa	10
3.3 Kuntapalvelujen kehittämistoimenpiteitä Jyväskylässä.....	15
4 PALVELUOHJAUksELLA TÄSMÄOHJAUSTA KUNTALAISILLE.....	17
4.1 Palveluohjauksen kehittyminen	17
4.2 Palveluohjauksen määritelmiä	22
4.3 Palveluohjauksen kolme tasoa	26
4.4 Palveluohjaaja ja verkosto asiakkaan tukena.....	28
4.5 Palveluohjauksen tuloksellisuus.....	31
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	34
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät	34
5.2 Tutkimusaineisto ja menetelmät	36
5.2.1 Havainnointi	37
5.2.2 Teemahaastattelut	42
5.2.3 Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalit	46
5.3 Tutkimusaineiston analyysi	47
6 TULOKSET	50
6.1 Havainnoinnin tulokset	50
6.1.1 Tuloksia sukupuolen mukaan	62
6.1.2 Tuloksia ikäjakautuksen mukaan	62
6.1.3 Tuloksia elämäntilanteen mukaan	64
6.1.4 Palautelomakkeet.....	65

6.2	Teemahaastattelujen tulokset	66
6.2.1	Avun pyytäminen	67
6.2.2	Palveluohjauksen saaminen	69
6.2.3	Palveluohjauksen merkitys haastatelluille	71
6.2.4	Haastateltavien toiveet tulevaisuuden palveluohjaukselle	72
6.3	Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalien tulokset	75
6.4	Eettisyys.....	78
6.5	Luotettavuus	80
7	TUTKIMUSTEHTÄVIIN VASTAAMINEN	84
7.1	Jyväskyläläisten palveluohjaustarpeet muuttuvassa yhteiskunnassa	85
7.2	Keinoja jyväskyläläisten palveluohjaustarpeisiin vastaamiseksi muuttuvassa yhteiskunnassa	87
8	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	90
9	POHDINTA.....	95
LÄHTEET	103	
LIITTEET	112	
Liite 1.	Ohjeistus palveluohjauksen tasokuvauksista	112
Liite 2.	Havainnointikriteerit	113
Liite 3.	Havainnointitaulukko	115
Liite 4.	Palautelomake	116
Liite 5.	Teemahaastattelurunko	117
Liite 6.	Tutkimushaastattelupyyntö, taso 1.....	118
Liite 7.	Tutkimushaastattelupyyntö, taso 2.....	120
Liite 8.	Tutkimushaastattelupyyntö, taso 3.....	122
Liite 9.	Tutkimussuostumus.....	124

KUVIOT

KUVIO 1. Väestöllinen huoltosuhde	7
KUVIO 2. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli.....	27
KUVIO 3. Asiakkaat sukupuolen mukaan	51
KUVIO 4. Asiakkaat ikäjakauman mukaan.....	51
KUVIO 5. Asiakkaat elämäntilanteen mukaan	52
KUVIO 6. Asiakkaat yhteydenottotavan mukaan	53
KUVIO 7. Asiakkaat palvelutilanteeseen käytetyn ajan mukaan	54
KUVIO 8. Asiakkaiden palvelun tarpeet	56
KUVIO 9. Asiakkaiden palvelun taso intensiivisimmillään	58
KUVIO 10. Asiakkaat palvelutapahtuman mukaan	59
KUVIO 11. Asiakaskäyntien jälkeen suoritettut jatkotoimet.....	61
KUVIO 12. Uuden sukupolven palveluohjaus.....	93

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Yhteenveto palveluohjauksen työotteista, -malleista ja asiakkaista	31
TAULUKKO 2. Tutkimusaineisto	37

1 PALVELUOHJAUksen MAHDOLLISUUKSIA ETSIMÄSSÄ

Yhteiskunta on jatkuvassa muutoksessa. Suomalaisen yhteiskunnan muutokseen vaikuttavat vahvasti muun maailman tapahtumat ja kriisit. Lisäksi Suomessa muun muassa pitkäaikaistyöttömyys, väestöllisen huoltosuhteen muuttuminen ja talouden tasapainottaminen luovat haasteita tulevaisuuden hyvinvointiyhteiskunnalle. Näköpiirissä on siis monenlaisia uhkia ja entiset keinot tulevaisuuden hyvinvoinnin turvaamiseksi eivät enää riitä vaan sekä Suomessa että ympäri maailmaa yritetään etsiä keinoja kriisistä selviämiseksi. Kehittämisen haasteet ja yhteiskuntaa ravisteleva kriisi voidaankin nähdä hätähuutona entiselle elämäntavalle ja uutena mahdollisuutena, jossa on mentävä rohkeasti kohti uutta. Myös Jyväskylän kaupunki pyrkii palvelu- ja organisaatiouudistuksellaan vahvistamaan kykyään vastata toimintaympäristön muutoksiin ja etsimään uusia toimintatapoja ja keinoja kuntalaisten hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Palveluohjauksen tarjoamia mahdollisuuksia toimintaympäristöjen muuttuessa ei ole tutkittu, vaikka menetelmä onkin käytössä laajasti ympäri maailmaa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää palveluohjauksen mahdollisuuksia toimia yhtenä keinona kuntalaisten hyvinvoinnin lisäämiseen ja tasa-arvon toteutumiseen. Opinnäytetyö hahmottelee millaista palveluohjausta jyvaskyläläiset tarvitsevat elämänsä eri alueilla muuttuvassa yhteiskunnassa ja millaisin keinoin näihin palveluohjaustarpeisiin voidaan vastata. Entä voiko heidän tarpeidensa mukaista asiakaspalvelua ylipäättään pitää palveluohjauksena ja jos voi, niin millaisesta palveluohjauksesta on kyse? Tutkimuksessa pohditaan myös voidaanko palveluohjauksella edistää jyvaskylälaisten tasa-arvoa, jolloin palvelujen saatavuus ja niiden taso olisi entistä yhdenvertaisempaa.

Tutkimus pohjautuu Hännisen (2007, 17.) kolmitasoiseen neuvonta- ja palveluohjausmalliin (ks. kuvio 2.) etsien sen kautta palveluohjauksen mahdollisuuksia tulevai-

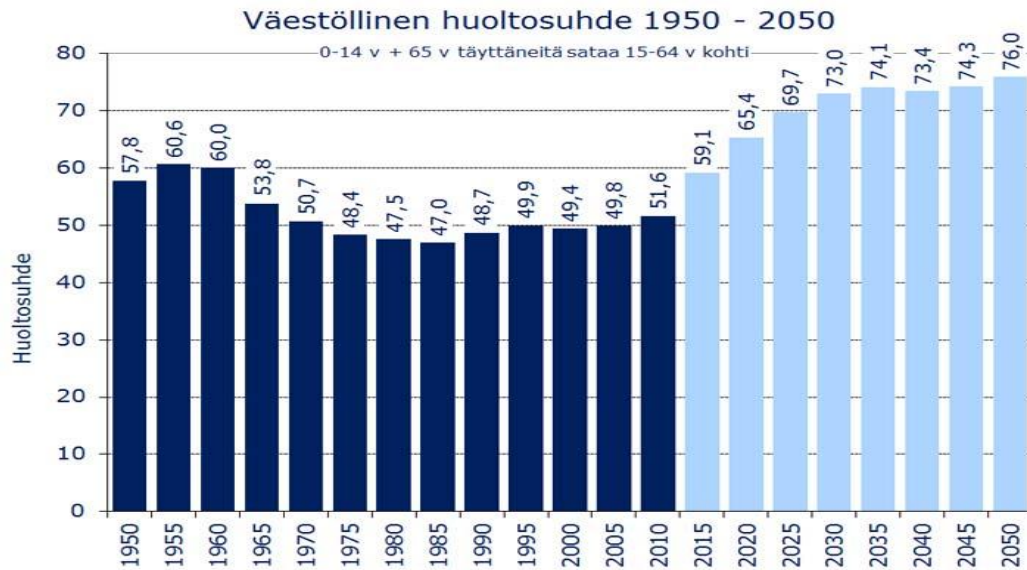
suuden Jyväskylässä. Tutkimuksen empiirisenä aineistona toimivat havainnointiaineisto, teemahaastattelut sekä Jyväskylän kaupungin Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalit. Opinnäytetyö on osa tätä Uusi asiakaspalvelumalli -hanketta ja etsii hankkeen tueksi tutkimuksellisesti tuotettuja visioita siitä, millaista ohjausta ja neuvontaa, palveluohjausta jyvaskyläläiset tarvitsevat yhteiskunnan muuttuessa. Uusi asiakaspalvelumalli -hanke toimii kaupungin palvelukokonaisuuksien rajat ylittävänä verkostona ja sen voidaan nähdä pohjaavan palveluohjaus-ajatukseen. Hankkeen tavoitteena on luoda kaupungille asiakaslähtöinen toimintamalli, joka parantaa asiakaspalvelun laatua, tuottavuutta ja vaikuttavuutta kokoamalla palveluja kuntalais- ja asiakasnäkökulmasta moniammatillisiksi kokonaisuuksiksi. Projektilla suunnitellaan myös aiempaa joustavampia palveluita monikanavaisesti (paikan päällä, verkossa tai puhelimitse) yhden kohtaamisen periaatetta noudattaen.

Olen toiminut Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen ajan sen sihteerinä sekä yli kahdeksan vuotta alueellisena palveluohjaajana Säynätsalossa, joka on yksi Jyväskylän asuinalueista. Työni kautta olen nähnyt palveluohjauksen mahdollisuudet sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla. Tämän opinnäytetyöni avulla tuon näitä mahdollisuuksia esiin tutkimustulosten siivittämällä.

2 TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ YHTEISKUNNALLISESSA KEHITYKSESSÄ

Yhteiskunnan muutos on jatkuvaa. Välillä muutosvirta etenee tyynemmin ja välillä taas kiivaammin. Juuri nyt sekä suomalaista yhteiskuntaa että laajasti kansainvälistä kenttää, ravistelee suuri talouskriisi, joka heiluttaa myös jo tutuksi käyneitä organisaatorakennelmia. Suomessa julkisen sektorin kyky kohdata uusi kriisi on nyt heikompi kuin ennen 1990-luvun lamaa, koska sen seurauksia kannetaan vieläkin muun muassa suurin työttömyysprosenttein. Väestö keskittyy myös yhä enemmän kasvu-

keskuksiin, jolloin maaseudun väestö harvenee ja ikääntyy. Suomeen on syntymässä yhä enemmän alueellisia eroja sekä väestön että heidän tarpeidensa suhteen. Iäkään väestönosan lisääntyminen ja työikäisten väheneminen tulee aiheuttamaan myös yhä enenevästi haasteita julkisen talouden pitkän ajan kestävyydelle. Eläkemenot kasvavat ja palvelujen tarve lisääntyy. Lisäksi kuntiin kohdistuu monia kuormittavia tekijöitä; esimerkiksi lisääntyneet palkkakustannukset vaikuttavat heikentävästi kuntien selviytymiseen, koska henkilöstökustannukset ovat suurin kiinteä kuluerä ja palvelualoille tarvitaan jatkuvasti uutta työvoimaa. (Hiilamo, Kangas, Manderbacka, Mattila-Wiro, Niemelä & Vuorenkoski 2010, 9–12.) Väestön huoltosuhde, eli suhde joka kuvaa lasten (0–14 v.) ja vanhusten (yli 64 v.) yhteenlaskettua määrää suhteessa työikäiseen (15–63 v.) väestöön, on kasvanut Suomessa hiljalleen 1980-luvun puolesta välistä alkaen. Huoltosuhde tulee kasvamaan edelleen erityisesti vanhusväestön voimakkaan lisääntymisen vuoksi (ks. kuvio 1.). Kun vuonna 2010 koko maan huoltosuhde oli 51,6 eli jokaista työikäistä kohden oli noin 0,5 huollettavaa, arvioidaan huoltosuhteen olevan vuonna 2020 jo 65,5 ja vuonna 2030 jo reilusti yli 70. (Väestölinen huoltosuhde 2011.) Entiset keinot yhteiskunnan tasapainottamiseen eivät siis ole enää riittäviä vaan toimintaa on tehostettava ja ihmisiä autettava uusin toimintamallein.



KUVIO 1. Väestöllinen huoltosuhde (alkuperäinen kuvio: Väestöllinen huoltosuhde 2011. Kuntaliiton internet-sivut)

Tulevaisuuden hahmottaminen ja ennustaminen on hyvin vaikeaa jo sattumienkin vuoksi, mutta se riippuu myös paljon taloudellisista ja poliittisista reunaehdoista sekä yhteiskunnassa tapahtuvasta sukupolven vaihdoksesta; uudet sukupolvet siirtyvät yhteiskunnan kehittäjiksi ja päättäjiksi. Myös energian ja luonnonvarojen jatkuva niukkeneminen ja kallistuminen, teknologian kehittyminen ja hyödyntämättömien varojen löytyminen vaikuttavat suuresti tulevaisuuden ennakkoinnin vaikeuteen (Mokka & Neuvonen 2009, 130–131). Hiilamo ja muut (2010) ovat nostaneet esiin kuitenkin eri näkökulmia, joita ulkopuoliset kansainväliset asiantuntijat ovat pitäneet ennakoitavissa olevina Suomen kehityssuuntina vuoteen 2020 mennessä. Hiilamon ja muiden skenaariotyöskentelyyn perustuvassa kirjassa ulkopuolisina asiantuntijoina toimi pohjoismaisia professoreja eri yliopistoista. Tällaisten ulkopuolisten oraakkeli-voikin olla mahdollista nähdä tulevaisuudessamme sellaisia piirteitä, mitä suomalais-ten voi olla itse vaikea hahmottaa. Näiden asiantuntijoiden luomien skenaarioiden

mukaan todennäköisempää Suomessa on hyvinvointivaltion kuihtumisskenaario kuin laajentuva hyvinvointivaltio. Heidän mukaansa joidenkin etuuksien parannukset rahoitetaan muista etuuksista tapahtuvilla leikkauksilla eikä veronkorostuksia tulla käyttämään sosiaalisten etuuksien nykyisen tason parantamiseen vaan velkojen mak-suun. (Mts. 38–42.)

Edellä mainittujen pohjoismaisten asiantuntijoiden mukaan perhetaustan merkityksen korostumista Suomessa on vielä vaikeaa arvioida, mutta lapsiköyhyyden lisääntyminen 1990-luvun puolivälin jälkeen viittaa sen korostumiseen. Lapsuudenkodin olosuhteilla nähdään olevan suuri merkitys niihin mahdollisuuksiin, joita lapsella on tulevaisuudessaan muun muassa koulutuksen ja terveyden suhteen. Kokonaisuudessaan tällainen ylisukupolvisuus ulottuu monille yhteiskunnan alueille. Sen estämiseen tarvitaan voimakkaita ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä sekä vahvaa sosiaali-, koulutus- ja työmarkkinapolitiikan yhteistyötä. Tuloerojen, sosiaalisen eriarvoisuuden ja köyhyyden lisääntyminen luovat yhteiskuntaamme jatkuvasti kasvavan mahdollisuuden kahden eri ääripäässä olevan väestönosan muodostumiseen. (Mts. 42.) Wilkinson ja Pickett tuovat kirjassaan (2010) esiin tasa-arvon merkityksen terveyden, demokratian ja koko yhteiskunnan kannalta. Heidän mukaansa jo koetut pienet edistysaskeleet kohden tasa-arvoisuutta paransivat merkittävälläkin tasolla elämänlaatua joissakin rikkaissa markkinatalousmaissa. (Mts. 302.)

Mokan ja Neuvosen mukaan (2009, 38–39.) monet tulevaisuuden ongelmamme liittyvät elämäntapaamme tehdä työtä tai kuluttaa. Kuluttaminen taas tuo mukanaan muita ongelmia, kuten liikalihavuutta, työpahoinvointia ja ilmastonmuuttumista, jotka rasittavat sekä yhteiskuntaamme että ihmisten arkea. Ongelmiin koetetaan keksiä jatkuvasti uusia keinoja tarttua. Tulevaisuuden ihmisillä tuleeikin olemaan käytössään sellaisia työkaluja, joiden käyttöön aiemmin tarvittiin asiantuntijaorganisaatioita ja kalliita tietokoneita tai jotka olivat esimerkiksi yritysjohtajien yksityisoikeutta. Tällainen teknologia luo sellaisia sähköisiä mahdollisuuksia, joita ei tänä päivänä vielä ainakaan alaan perehtymätön osaa edes haaveilla. Teknologia luo siis mahdollisuuksia

uudennlaisille tiedon ja avun etsinnän kanaville sekä yhteistyökuvioiden syntymiselle. Internetistä tulee jatkossa varmasti löytymään yhä enemmän ja lähes rajattomasti erilaisia palveluita, itsehoito-ohjeita ja sen kautta voi syntyä myös esimerkiksi erilaisia vaihto- ja keräilypiirejä, äiti-/isäryhmiä. (Mts. 60.) Moka ja Neuvosen (2009, 78–90) mukaan yhteisöllisyydellä onkin suuret mahdollisuudet tulevaisuuden kulutuksen hillitsemiseen ja hyvinvoinnin parantamiseen. Jakaminen, auttaminen, hyväntekeväisyys ja vertaistoiminta ovat tulevaisuuden mahdollisuuksien avainsanoja, jotka tukevat julkisen sektorin kuormittunutta toimintaa. Myös ihmisten hyvinvointi näyttää lisääntyvän, jos he kokevat voivansa osallistua aktiivisesti hyvinvoinnin rakentamiseen. Tunne, että on kykenemätön oman tilanteensa parantamiseen puolestaan heikentää hyvinvointia. (Mts. 144.)

3 NYKYHETKEN YHTEISKUNNALLISIA KEHITTÄMISTOIMENPITEITÄ

Seuraavissa kappaleissa nostan esiin muun muassa muutamia nykyhetken keinoja, joiden avulla eri tahot pyrkivät kansalaisten hyvinvoinnin säilymiseen ja lisääntymiseen muuttuneissa ja muuttuvissa yhteiskunnallisissa olosuhteissa.

3.1 Yhteiskunnallisia kehittämistoimenpiteitä Euroopan unionissa

Monet Euroopan unionin (EU:n) tämänhetkistä hankkeista liittyvät suoraan tai epäsuorasti taloudenvakauttamiseen. Yksi tällaista hankkeista on EU:n luoma 2020-strategia, jonka tavoitteena on saada EU-alueella vähintään 20 miljoonaa ihmistä pois köyhyys- ja syrjäytymisriskin piiristä. Strategialla on kolme indikaattoria: köyhyyriski, aineellinen puute ja kotitalouksien työttömyys (Eurooppa 2020-strategia 2011, 5). Lisäksi Euroopan komissio on asettanut seitsemän lippulaivahanketta, joilla

pyritään saamaan aikaan kehitystä näiden kunkin kolmen indikaattorin osalta. Yksi lippulaivahankkeista on Euroopan köyhyydentorjuntafoorumi, jolla varmistetaan sosiaalinen ja alueellinen yhteenkuuluvuus. Tämä tarkoittaa pyrkimystä kasvun ja työllisyyden etujen laajaan jakautumiseen sekä köyhyydessä elävien ja sosiaalisesti syrjäytyneiden arvokkaaseen elämään ja aktiiviseen yhteiskunnalliseen osallistumiseen. (Älykkään, kestävän ja osallistavan kasvun strategia. Eurooppa 2020, 5-6.)

EU on luonut myös muun muassa vapaaehtoisen eurooppalaisen sosiaalipalvelujen laatukehyksen, joka tarjoaa EU:n jäsen maille ja maiden paikallisille tahoille työkaluja sosiaalipalvelujen laadun määrittelymiseen, mittaamiseen ja arvioimiseen. Sen avulla pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys sosiaalipalvelujen laadusta EU:ssa. Sosiaalipalvelujen laatukehysten noudattaminen on kuitenkin vapaaehtoista. (Vapaaehtoinen eurooppalainen sosiaalipalvelujen laatukehys 2010, 2.) Näissä laatukehyksissä määritellään sosiaalipalveluiden tarjonnan yleiset laatuperiaatteet sekä laatuperiaatteet eri toimijoiden yhteistyön näkökulmasta sekä henkisen ja fyysisen pääoman näkökulmasta (Mts. 9).

3.2 Yhteiskunnallisia kehittämistoimenpiteitä Suomessa

Suomessa noin 17 % väestöstä eli noin 900 000 henkilöä elää köyhyys- ja syrjäytymisriskissä. Jos Eurooppa 2020-strategian määrällinen tavoite saavutetaan, voidaan määrää vähentää noin 100 000 henkilöllä ja parantaa kotitalouden työmarkkina-asemaa noin 50 000 henkilön osalta. (Eurooppa 2020-strategia 2011, 34.) Tilanne Suomessa ei kuitenkaan ole yksinkertainen, sillä nykyiset vaikeudet pohjaavat 1990-luvun laman seurauksiin. Esimerkiksi osa työvoimasta on jäänyt pysyvästi työelämän ulkopuolelle. Vuonna 1991 työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta oli koko maassa keskimäärin 8,3 %. Työttömyys nousi huippulukemiin (19,9 %) vuonna 1994. (Työnvälitystilaston tilastotietoja 2012.) Vuonna 2011 koko maan työttömyysaste oli vielä keskimäärin 9,4 % ja Jyväskylässä 11,9 % (Työttömyystietoja maa- ja seutukunnittain 2012). Jyväskylän korkeaan työttömyysasteeseen voidaan ajatella olevan usei-

ta syitä, kuten rakenneteollisuudessa, elektroniikka- ja paperiteollisuudessa tapahtuneet muutokset, joiden myötä muun muassa suurten yritysten tilalle on syntynyt pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Jyväskylässä myös korkeakoulutettujen työttömyys on maaseutua korkeampaa, sillä opiskelijakaupunkiin jäädään usein valmistumisen jälkeen odottamaan sopivan työpaikan löytymistä.

Vaikka tuloerojen kasvu Suomessa onkin hidastunut tai jopa pysähtynyt lähivuosina, ovat tuloerot edelleen merkittävät. Vuonna 2009 pienituloisen väestön osuus koko väestöstä oli yli 13 %. (Tulonjakotilasto 2010.) Jyväskylässä vastaava luku oli yli 18 % (Hyvinvointikertomus 2011, 13). Tuomas Malisen (2011, 59.) väitöskirjan mukaan tuloerojen kasvu hidastaa myös talouden kasvua. Talouden kasvun hidastuminen taas on suoraan yhteydessä yhteiskunnan kykyyn ylläpitää hyvinvointipalveluita. Näin ollen kierteessä, johon tarvitaan yhteiskunnan rakenteellisia muutoksia ja uusia toimintatapoja.

Eurooppa-neuvoston mukaan maat voivat asettaa vapaasti omia Eurooppa-strategian indikaattoreihin pohjautuvia kansallisia tavoitteitaan. Suomi on asettanut vuoteen 2020 yltäviksi tavoitteiksi viisi eri kohtaa, jotka liittyvät työllisyyden ja koulutustason paranemiseen, tutkimus- ja kehitysrahoitukseen, ilmasto- ja energiatavoitteisiin sekä köyhyys- ja syrjäytymisriskissä elävien määrän vähentämiseen. (Eurooppa 2020-strategia 2011, 27.) Tavoitteena on muun muassa nostaa 20–64-vuotiaiden työllisyysaste 78 prosenttiin vuoteen 2015 mennessä (Eurooppa 2020-strategia 2012, 35).

Eurooppa 2020-strategian mukaisesti Suomen hallitus pyrkii vahvistamaan hyvinvointivaltion perusrakenteita ja varmistamaan sekä julkisten palveluiden että sosiaaliturvan riittävyyden. Erityisesti huomio kiinnitetään sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämiseen, jonka yhtenä painopisteenä on ennaltaehkäisy ja asiakkaan asema. Pääpaino väestön työ- ja toimintakyvyn sekä sosiaaliturvan kehittämisessä on palveluiden laadun, saatavuuden ja vaikuttavuuden parantamisessa. Lisäksi pyritään etuukseen kehittämiseen niin, että jokaisen toimeentulo turvataan. (Eurooppa 2020-

strategia 2011, 34.) Hallitusohjelman strategisen toimeenpanosuunnitelman mukaisesti hallitus on käynnistänyt poikkihallinnollisen syrjäytymisen, köyhyyden ja terveysongelmien vastaisen toimenpideohjelman. Ohjelma sisältää myös ylisukupolvisen syrjäytymiseen puuttumisen. (Hallitusohjelman strateginen toimeenpanosuunnitelma 2011.)

Myös kuntakentän muutoksilla haetaan ratkaisua tulevaisuuden tarpeisiin. Paras -hanke aloitti vuonna 2005 nyt käynnissä olevan kuntauudistuksen selvittelyn. Hallitusohjelman mukaisesti Paras -hankkeen työtä jatkaa nyt valtakunnallisesti käynnissä oleva Kunta- ja palvelurakenneuudistus. (Paras -hanke.) Uudistus tavoittelee taloudellista ja kattavaa palvelurakennetta, joka turvaa laadukkaat, saatavissa olevat palvelut koko maassa (Kunta- ja palvelurakenneuudistus 2011). Myös kuntalain kokonaisuudistuksen keskiössä olevaan julkisen talouden kestävyysvajeeseen sekä kuntien eläköitymiskehitykseen haetaan ratkaisuja kunta- ja palvelurakenteiden kehittämällä ja toimintojen tehostamisella (Kuntalain kokonaisuudistuksen keskiössä tulevat kunta- ja palvelurakenteet 2011). Suomen hallitus linjasi 5.6.2012, että kunta- ja palvelurakenneuudistukseen liittyvä rakennelakiehdotus sekä sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämismalli lähetetään syksyllä 2012 hyväksyttäväksi kuntiin. Kaikkien kuntien on tehtävä kuntajakoselvitykset ja niihin liittyvät päätökset 1.4.2013 mennessä. (Valtioneuvosto antoi tiedonannon eduskunnalle kuntauudistuksen etenemisestä 2012.)

Uusi Kunta 2017-ohjelman yhtenä tavoitteena on puolestaan varmistaa, että Kunta- ja palvelurakenneuudistuksen päättyessä vuoden 2012 lopussa, rakenne- ja toimintamallit ovat valmiina seuraavalle valtuustokaudelle (Uusi kunta 2017-ohjelman tavoitteet). Uusi Kunta 2017-ohjelman visiona on muun muassa palvelujen kuntalais- ja asiakaslähtöisyys, jossa kunta pyrkii palveluja koskeissa päätöksissä ja muissa järjestelyissä sellaisiin ratkaisuihin, jotka parhaiten edistävät koko kuntayhteisön elinvoimaa ja kuntalaisten hyvinvointia. Visiona on, että erilaisten toimintasektoreiden painoarvo vähenee, samalla kun kuntalaisen ja asiakkaan näkökulma korostuu. Uusi

Kunta 2017-ohjelma visioi muun muassa myös, että kuntien palvelut on turvattava koko maassa myös harvaan asutuilla alueilla. Kunnilla onkin tärkeä tehtävä laaduka-
kaan elinympäristön rakentajana. Tämä korostuu erityisesti suurilla kaupunkiseuduil-
la, jollaiseksi Jyväskyläkin voidaan lukea. (Uusi Kunta 2017-ohjelman visioita.)

Yhtenä hyvinvointivaltion perusrakenteita vahvistavana ohjelmana toimii Suomessa
myös Valtioneuvoston vuosiksi 2012–2015 vahvistama Sosiaali- ja terveydenhuollon
kansallinen kehittämisohjelma (Kaste). Ohjelman tavoitteena on hyvinvointi- ja ter-
veyserojen kaventaminen ja sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palveluiden
järjestäminen asiakaslähtöisesti. Kaste-ohjelman osaohjelmissa keskitytään muun
muassa erilaisten palveluiden, palvelurakenteiden ja osallisuuden parantamiseen
sekä tieto ja tietojärjestelmien saattamiseen asiakkaiden ja ammattilaisten tueksi.
Lisäksi yhden osaohjelman pääpainona on palvelurakenteen uudistaminen ja työhy-
vinvoinnin lisääminen johtajuuden kautta. Kukin osaohjelma toteuttaa omia toimen-
piteitään, joilla pyritään kohden koko Kaste-ohjelman tavoitteiden toteutumista.
(Kaste 2012–2015, 4.)

Edellisten lisäksi Suomessa on käynnissä useita valtakunnallisia kehittämishankkeita,
joiden tavoitteet liittyvät yhteiskunnan tasapainottamiseen tai palvelurakenteen tai
palveluiden parantamiseen; laajasti ajateltuna kansalaisten hyvinvointiin. Tällaisia
käynnissä olevia hankkeita ovat muun muassa Julkisen hallinnon ICT-strategian val-
mistelu (JulkICT-strategia), Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma ja Sähköisen asi-
oinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma). JulkICT-strategia tar-
koittaa, että valtiovarainministeriö ohjaa julkisen hallinnon tietohallinnon kehitystä.
Keskitetyllä ohjauksella pyritään säästöihin ja siihen, että tietohallinto palvelisi pa-
remmin hallinnon ydintehtävien toteutumista. (Julkisen hallinnon ICT-strategian val-
mistelu 2012.) Hanke liittyy osaltaan valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmaan,
joka korvaa aiemman Valtion hallinnon tuottavuusohjelman. Vaikuttavuus- ja tulok-
sellisuusohjelma pyrkii omalta osaltaan supistamaan julkisen talouden kestävyysva-
jetta ja muuttamaan työmarkkinoiden nykytilannetta. Se on kiinteästi yhteydessä

valtion useisiin eri hankkeisiin ja sen tavoitteena on aikaansaada tuloksellisuutta aidosti tuottavuutta lisäävin toimenpitein sekä julkisen hallinnon henkilöstön että asiakkaiden keskuudessa. (Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma 2011.) Valtiovarainministeriöllä on käynnissä myös Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma), joka pyrkii hyödylliseen, sujuvaan ja helppoon julkisten palveluiden sähköisen asioinnin tarjoamiseen kansalaisille ja yrityksille. Hankkeessa kehitetään myös koko julkisen hallinnon tietojärjestelmien yhteentoimivuutta. Ohjelman erillishankkeina toteutetaan Kansalaisen yleisneuvontapalvelu- ja Etäpalvelu-hankkeet. (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma 2009.)

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu on julkaissut loppuraporttinsa helmikuussa 2012, jossa on esitelty vuoden 2013 alusta alkavaksi esitettyä kansalaisen yleisneuvontapalvelumallia. Mallissa on huomioitu eri sektoreiden palveluiden neuvonta kasvokkain, puhelin- ja sähköisen asioinnin avulla. (ks. lisätietoja Kansalaisen yleisneuvontapalvelu, loppuraportti 2012.) Etäpalvelu-hanke on puolestaan edennyt pilotointivaiheeseen. Siinä tarjotaan kuntalaisille videoneuvottelun välityksellä eri toimijoiden asiantuntijapalveluita niin sanotusti lähipalveluna. Videoneuvottelulaitteet sijaitsevat yhteispalvelupisteissä. Hankkeen tarkoituksena on muodostaa vuoteen 2014 mennessä etäpalvelu yhdeksi merkittäväksi asiantuntijapalveluiden tarjoamisen kanavaksi; tulevaisuudessa yhteispalvelupisteiden lisäksi myös kotikoneelta saatavaksi palveluksi. (Rantanen 2012.)

Lisäksi yksi, näihin edellisiin kiinteästi liittyvä kuntalaisten toiminnan mahdollisuuksia parantava hanke on Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke, joka tunnetaan lyhyemmin nimellä Asiakaspalvelu 2014. Sen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle niin, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Lisäksi hankkeen pitkän tähtäimen tavoitteena on, asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun samasta paikasta joko sähköisenä palveluna, puhelinpalveluna tai kasvokkain asiantuntijalta. Ajatuksena on, että yksi toimija vastaa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelusta

ja tarjoaa yhteiskumppaneiden palveluita omien palveluidensa ohella yhteispalvelun perusajatusta noudattaen. Yhteistyökumppaneina voivat olla kunta, eri valtiontoimijat ja kolmannen sektorin toimijat. Asiakaspalvelu 2014-hankkeessa pyritään luomaan yhteispalveluille ja etäpalvelulle sellainen hallinnollinen pohja, että hallitusohjelman yhteispalvelua koskevat tavoitteet saavutetaan koko maassa. (Hyvönen 2012.)

3.3 Kuntapalvelujen kehittämistoimenpiteitä Jyväskylässä

Kansainvälisesti ja valtakunnallisesti on tulevaisuudessa siis vastassa isoja haasteita, joihin myös kunnat pyrkivät vastaamaan. Kunnat ovatkin vahvasti mukana erilaisissa kuntalaisten hyvinvointiin tähtäävissä hankkeissa. Jyväskylän kaupunki on muun muassa mukana valtakunnallisessa Uusi Kunta 2017 -hankkeessa sekä Paras -arviointitutkimusohjelmassa (ARTTU), jonka avulla voidaan saada systemaattista ja vertailukelpoista tietoa Paras -hankkeen muutosprosesseista ja muutosvaikutuksista erityyppisten kuntien sekä eri toimijoiden näkökulmasta (Hokkanen 2012). Jyväskylän kaupunki valittiin myös toukokuussa 2012 mukaan kuntakokeiluun pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi (Kuntakokeiluun valittiin 23 hanketta 2012). Jyväskylän työttömyysaste oli kesäkuun 2012 lopussa 14,1 % ollen yksi Keski-Suomen kuntien korkeimmista. Keski-Suomessa pitkäaikaistyöttömiä kaikista työttömistä oli 26,7 %. Määrä lisääntyi edellisvuodesta 11,6 %. (Keski-Suomen työllisyyskatsaus 29.6.2012) Pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi toteutettava kuntakokeilu liittyy hallitusohjelman keskeiseen tavoitteeseen köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentämiseksi. Kuntakokeilussa viimeistään 12 kuukauden työttömyyden jälkeen työllisyyden hoidon päävastuu siirretään kunnalle tai kunnille yhteisvastuullisesti. Jo olemassa olevien palvelujen lisäksi kuntakokeilussa kehitetään ja otetaan käyttöön uusia palveluja ja toimintamalleja. Nykyiseen lainsäädäntöön perustuva valtion ja kuntien välinen perustyönjako työvoimapalvelujen ja muiden työllistämistä edistävien palve-

lujen järjestämisestä ei muutu kokeilun aikana. (Jyväskylän kaupungin hakeminen hallitusohjelman kuntakokeiluun pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi 2012.)

Valtakunnallisten hankkeiden lisäksi kunnissa on menossa omia erillisiä hankkeitaan. Jyväskylän kaupungissa on käynnissä koko kaupunkiorganisaation laajuinen palvelu- ja organisaatiouudistus (Jyväskylän uuden sukupolven palvelu- ja organisaatiouudistus eli USO), jonka yhtenä tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä ja tehokkuutta sekä pyrkiä vahvistamaan kykyä vastata erilaisiin toimintaympäristön muutoksiin. Uuden organisaation on määrä tulla voimaan kokonaisuudessaan vuoden 2013 alusta lähtien. (Organisaatiouudistuksen perustelut ja tavoitteet 2010.) Ennaltaehkäisyyn ja kuntalaisten omatoimisuuden vahvistamiseen Jyväskylässä tähtää myös vahvasti USO:n mukana kulkeva Uusi asiakaspalvelumalli -hanke, joka on tämän opinnäytetyön kannalta merkittävin kaupungin hankkeista. Tämä kaupungin palvelualueet ylittävä hanke alkoi Jyväskylän kaupungin innovaatiopalveluissa syksyllä 2010 ja jatkuu vuoden 2012 loppuun saakka käynnistäen varsinaisen toteutusvaiheen vuoden 2013 alusta alkaen. Myös KuntaIT:n kärkihankkeen yhtenä osahankkeena oli asiakaspalvelukeskuskonseptin (ASPAn) kehittäminen vuosina 2008–2011.

Jyväskylän Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen tarkoituksena on koota palveluja kuntalais- ja asiakasnäkökulmasta moniammatillisiksi kokonaisuuksiksi. Tavoitteena on luoda kaupungille asiakaslähtöinen toimintamalli, joka parantaa asiakaspalvelun laatua, tuottavuutta ja vaikuttavuutta. Hanke pyrkii myös suunnittelemaan aiempaa joustavampia palveluita monikanavaisesti (paikan päällä, verkossa tai puhelimitse) yhden kohtaamisen periaatetta noudattaen. Keskeistä on asiakkaiden yhdenvertaisuus riippumatta heidän käyttämästään palvelukanavasta. Hankkeen ajatuksena on yli hallinnollisten rajojen tapahtuva asiakaspalvelu, joka tuottaa asiakkaalle mahdollisuuden ottaa yhteyttä kaupungin palveluihin joutumatta perehtymään sen palvelurakenteeseen tai etsimään tarvittavaa tietoa monesta eri paikasta. Projektin mahdollisuutena on siis luoda entistä parempaa asiakaspalvelua, lisätä kuntalaisten osallisuutta ja omatoimisuutta sekä tietoisuutta tarjolla olevista palveluista. Myös kunnan

näkökulmasta projektin tuotoksien kautta voidaan saada monenlaista hyötyä, kuten asiakkuuksien kokonaisvaltaisempaa hallintaa, asiakaspalveluun varattavan resurssin vähenemistä ja substanssiasiantuntijaresurssin vapautumista varsinaiseen substanssiasiantuntijatyöhön. Hankkeen tuotosten kautta myös asiakaspalvelua on helpompi hallita ja osata sekä sen tehokkuutta helpompi mitata. (Projektisuunnitelma Versio 1.3, 2012.) Tämä opinnäytetyö on osa Uusi asiakaspalvelumalli -hanketta, jonka voidaan nähdä pohjaavan palveluohjaus-ajatuksen.

4 PALVELUOHJAUKSELLA TÄSMÄOHJAUSTA KUNTALAISILLE

4.1 Palveluohjauksen kehittyminen

Palveluohjaus syntyi Yhdysvalloissa 1970-luvun alussa, kun tarvittiin keinoja organisatoriseen sirpaleisuuteen ja toimivamman yhteistyön toteuttamiseen (Orme & Glastonbury 1993, 17). Menetelmä on levinnyt sittemmin ympäri maailmaa ja Britanniasa ja Yhdysvalloissa siitä on tullut jopa osa lakisäätteistä palvelujärjestelmää (Ala-Nikkola & Sipilä, n.d.). Eri tietokantojen (Centre for reviews and dissemination (CRD), Ebrary) hakutulosten mukaan maailmalla on toteutettu paljon erilaisia kokeiluja ja tutkimuksia palveluohjauksesta. Erityisesti sairaanhoidossa, syöpäpotilaiden, osteoporoosipotilaiden ja etenkin mielenterveyspotilaiden hoidossa palveluohjauksen käyttöä on tutkittu runsaasti. Erilaisia katsauksia ja tutkimuksia palveluohjauksesta on toteutettu muun muassa Euroopassa, Australiassa ja Yhdysvalloissa. Palveluohjaus vaikuttaa siis olevan ympäri maailmaa käsite, jolla uskotaan olevan suuria mahdollisuuksia ihmisten hyvinvoinnin parantamisessa.

Euroopan unionin (EU:n) eri asiakirjoissa palveluohjaus-käsite puolestaan mainitaan harvoin. Aihe nostetaan esiin esimerkiksi Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnossa, joka käsittelee pitkäaikaishoidon yleisen saatavuuden turvaamista ja ikään-

tyneiden pitkäaikaishoitojärjestelmien kestävä rahoitusta. Siinä yksilöllisellä palveluohjauksella nähdään olevan tärkeä merkitys asiakasrajapintojen ja hoidon koordinoinnissa. (Pitkäaikaishoidon yleisen saatavuuden turvaaminen ja ikääntyneille tarkoitettujen pitkäaikaishoitojärjestelmien kestävä rahoitus 2008, 103–109.) Palveluohjaus mainitaan myös Euroopan yhteisöjen komission tiedonannossa Euroopan parlamentille ja neuvostolle (Solidaarisuutta muutoksen pyörteissä – Euroopan globalisaatiorahasto (EGR) vuonna 2007 – tarkastelua ja tulevaisuudennäkymiä), jossa tarkastellaan Euroopan globalisaatiorahaston rahoittamia toimenpiteitä. Sen mukaan vuonna 2007 aktiivisten työmarkkinatoimenpiteiden kustannuksista 1,6 %:lla on rahoitettu työnhakuneuvonnan henkilökohtaista palveluohjausta. Palveluohjaus-käsite nostetaan siis EU-käsittelyissä esiin, mutta menetelmän yleismaailmallisiin yhteisiin käsitteisiin ja malleihin on vielä matkaa.

Myös vapaaehtois- ja järjestötyössä on samankaltainen tilanne. Tällaisen työn merkitystä pidetään useissa Euroopan maissa tärkeänä, sillä yhteiskuntien mahdollisuudet tuottaa riittäviä hoivapalveluja ovat rajalliset. Yhä useammin hoivapalvelujen tuottajiksi etsitäänkin kolmannen sektorin ja informaalin hoivan tuottajia. (Ojanen 2005, 73.) Selvää siis on, että heidän roolinsa hyvinvoinnin tuottajina on merkittävä, mutta heidän roolinsa merkitys palveluohjauksen tuottajana on vielä epäselvä.

Suomessa palveluohjauksen yleistymiseen 1990-luvulla vaikutti yhteiskunnallinen muutos ja sen tuoma sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuus ja lakien hajanaisuus. Tietoa ei siis ollut tarpeeksi saatavilla tai se oli pirstaleista. Vuonna 2007 Satakomitea asetettiin vastaamaan muun muassa näihin kysymyksiin, mutta tehtävä osoittautui erittäin haasteelliseksi - ellei mahdottomaksi. Yhtenä syynä palveluohjauksen tarpeen lisääntymiseen voidaan nähdä erilaisten järjestelmien (muun muassa suurien hoitolaitosten) purkaminen, joka on johtanut avohoidon lisääntymiseen ja tätä kautta tuen tarpeen lisääntymiseen laitoshoidon ulkopuolella. Talouden kiristyksessä on pyritty myös taloudellisia säästöjä tuovien menetelmien käyttöön. Nyky-yhteiskunnan korostama individualistinen, yksilökeskeisyyden näkökulma vaikuttaa

myös vahvasti ihmisten selviämiseen. Näkökulma korostaa itsenäisyyttä, omatoimisuutta ja oman elämän rakentamista, jossa yksilöiden katsotaan olevan varsinaisia toimijoita. Kaikille tällainen toiminta ei ole kuitenkaan mahdollista; kaikilla ole kykyä ja voimavaroja tähän. Varsinkin, jos yksilökeskeisyydessä mennään liian pitkälle unohtaen kokonaan yhteisöllisyyden tuomat edut. Tällainen näkyy muun muassa perhesiteiden löystymisenä, joka luo omalta osaltaan tarpeita sektorirajat ylittävälle, ennaltaehkäisevälle työskentelylle. (Hänninen 2007, 11–12; Suominen & Tuominen 2007, 47.)

Vaikka nyky-Suomessa huoli ruuan riittävydestä ei enää olekaan samanlainen kuin ennen, on tämä ongelma kuitenkin vielä vahvasti esillä, sillä useimmiten se kytkeytyy joihinkin muihin ongelmiin, joihin on ensin vastattava. Yhteiskunnan muutos on siis tuonut tullessaan myös monimutkaistuneet sosiaaliset ongelmat, joiden ratkaisemiseksi jäykkä julkinen sektori, siihen kohdistuneet leikkaukset ja suoritepohjainen asiakastyö tarvitsevat rinnalleen eri järjestelmien vahvaa yhteistyötä. (Suominen & Tuominen 2007, 47.)

Yhteiskunnallisen muutoksen voidaan siis sanoa kokonaisuudessaan vaikuttaneen palveluohjauksen syntyyn Suomessa. Sen sisältä voidaan vielä nostaa esiin muutamia erillisiä merkittäviä tekijöitä. Yhtenä tällaisena voidaan pitää palvelujärjestelmiä, jotka eivät kykene joustamaan asiakkaan tarpeissa. Erityisesti moniongelmaisissa asiakkuuksissa, kun tarvittaisiin viranomaisyhteistyötä ja verkostoitumista, voi järjestelmä olla jopa esteenä kuntoutumisen tapahtumiselle, sillä vastuunkantajia tai koordinaattoria ei välttämättä löydy. Toisena tällaisena tekijänä voidaan pitää eri ammattikuntien liian sektoroitunutta asiakaspalvelua, jossa työntekijä tekee asiakasta varten päätöksiä tai suunnitelmia oman koulutuksensa ja ammatillisuutensa näkökulmasta näkemättä lainkaan laajempaa kokonaisuutta. Palveluohjauksen syntyyn vaikuttaneena tekijänä voidaan nähdä myös asiakaslähtöisyyden muuttuminen ajan kuluessa. Ensimmäinen korostettiin niin sanottua asiakaslähtöistä orientaatiota, jossa keskeistä oli asiakkaan omien määritysten ja ratkaisumallien huomioiminen eikä työntekijän mielipiteen

korostaminen. Tämän jälkeen siirryttiin korostamaan asiakkaan ja työntekijän yhteistä vastuuta sekä ongelmien määrittelyssä että ratkaisujen löytymisessä ja niiden selvittämisessä. Tällöin huomattiin siis näiden kahden toimijan luottamuksellinen suhde, jota voidaan pitää dialogisena orientaationa. (Mts. 46.)

Suomessa ensimmäiset palveluohjauskokeilut käynnistettiin 1990-luvulla ja menetelmän käyttö yleistyi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Nykyään menetelmä on laajasti käytössä ja sitä on tutkittu runsaasti erilaisissa hankkeissa ja kokeiluissa. Jyväskylän kaupungissa palveluohjaus-menetelmää käytetään laajasti, vaikkei työntekijöiden nimikkeinä välttämättä olekaan juuri ”palveluohjaaja”. Usein palveluohjausta toteutetaan asiakastyössä palveluohjauksellisella työotteella. Muun muassa Jyväskylän kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden OIVA-keskuksessa annetaan asiakkaille neuvontaa, palveluohjausta ja palvelutarpeen arviointia (OIVA-keskuksen neuvonta ja ohjaus 2012). Samoin palveluohjausta annetaan sosiaaliasemilla, vanhusten päiväkeskuksissa, asumisneuvonnassa, perhetyössä, kriisikeskuksessa, maahanmuuttajapalveluissa ja niin edelleen. Varmasti myös muiden kuin sosiaali- ja terveysalan toimijoiden voidaan sanoa palvelevan palveluohjauksellisella työotteella. Kuten esimerkiksi kaupunkirakennepalveluiden neuvonnassa, kun esimerkiksi omakotitalon rakentaja selvittää rakentamiseensa liittyviä erilaisia asioita. Myös uusia palveluohjauskokeiluja suoritetaan. Jyväskylän kaupunki pilotoi Terveys ja sosiaalinen turvallisuus-palvelukokonaisuudessa uudenlaista toimintaa. Kahdelle terveysasemalle on muun muassa jalkautunut sosiaaliohjausta. Sen avulla asiakkaan on mahdollista saada terveysaseman tiloissa entistä kokonaisvaltaisempaa hoitoa ja ohjausta. Tämän kokeilun avulla pyritään siihen, että terveysasemalle kuulumattomat käynnit saadaan ohjattua oikeaan paikkaan ja mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua mahdollisimman varhain. Jyväskylän kaupunki käynnistää vuoden 2013 alusta myös nuorten palvelukeskuksen, jonne on tarkoitus koota nuorille suunnattuja palveluja, jotka ovat nyt hajallaan eri paikoissa. Palvelukeskuksessa palvelut ovat entistä lähempänä nuoria, helpommin saavutettavissa ja palveluiden kokonaisvaltainen ohjaus ja neuvonta mah-

dollistuisivat. (Terveys ja sosiaalinen turvallisuus -palvelukokonaisuudessa pilotoidaan uudenlaista toimintaa 2012.)

Noin 16 kilometriä Jyväskylän keskustasta sijaitsevan asuinalueen, Säynätsalon erikoisuutena on vuodesta 2004 saakka toiminut alueellinen palveluohjaaja. Toiminta alkoi projektina, kun vuonna 1993 toteutetun kuntaliitoksen seurauksena palvelut alkoivat siirtyä Säynätsalosta kaupungin keskusta. Toiminta vakiinnutettiin osaksi kaupungin palveluntarjontaa vuonna 2005. Olen toiminut alueellisena palveluohjaajana Säynätsalossa projektin alusta saakka. Alueellisena palveluohjauksena voi saada ohjausta ja neuvontaa sosiaali- ja terveystalvluista, Kelan ja Työ- ja elinkeinokeskuksen tuista ja etuuksista sekä muiden tahojen palveluista. Palvelun saannille ei ole ikärajaa eikä asiointiaikaakaan tarvitse välttämättä varata. Palveluohjaustoiminta tapahtuu Säynätsalon aluetoimistossa toimivan yhteispalvelupisteen yhteydessä. Palveluohjaaja tekee tarvittaessa myös kotikäyntejä. Yhteispalvelupisteessä asiakkaat saavat palveluohjastoiminnan ohella neuvontaa ja ohjausta myös muista kuin sosiaali- ja terveystalvluista. Säynätsalon palveluohjaukseen liittyen toimii myös alueellinen palveluohjaustiimi. Tiimi koostuu alueen sosiaali- ja terveystalvnan työntekijöistä ja toimii tiimiläisten yhteistyörinkinä sekä tukena asiakkaiden asioiden hoidossa.

Jyväskylässä toteutetaan palveluohjausta myös muiden tahojen kuin kaupungin tuottamana. Esimerkiksi Työvoimanpalvelukeskuksessa toimii palveluohjaajia, jotka auttavat asiakkaita muun muassa työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä. Myös kolmannella sektorilla on tärkeä rooli palveluohjauksen antamisessa Jyväskylässä. Esimerkiksi maaliskuussa 2012 avattu kansalaistoiminnan keskus Matara kokoaa yhteen useita järjestöjä, vapaaehtoistoimijoita sekä monikulttuurikeskuksen palveluineen ja tarjoaa näin yhä paremmat mahdollisuudet yhteistyön, palvelujen ja neuvonnan antamiseen kansalaisille. Jyväskylässä toimii myös useita yksittäisiä tärkeitä tahoja, jotka tarjoavat palveluohjausta kaupungin asukkaille. Esimerkiksi Kortepohjaan suunniteltuun seniorikortteliin on tulossa asukkaiden tueksi palveluohjaaja, joka turvaa asukkaiden arjen sujuvuuden (Urrio 2012, 11). Lisäksi esimerkiksi vammaisneuvoston sihteerin

toimen lakattua, palveluohjausta koteihin antaa hänen sijallaan nyt vapaaehtoistyöntekijä (Hård-Janhonen 2012).

4.2 Palveluohjauksen määritelmiä

Ala-Nikkola ja Sipilä (n.d.) viittaavat O’Connoriin (1988) verratessaan yksilökohtaista palveluohjausta case-workiin, jonka kehittyneempänä menetelmänä yksilökohtaista palveluohjausta voidaan pitää. Case-work on yksilökohtaisen sosiaalityön menetelmä, jonka avulla on pyritty lisäämään ihmisten ongelmanratkaisukykyä ja voimavaroja sekä ottamaan heidän tarpeensa ja ongelmansa kokonaisvaltaisesti huomioon. Kuten palveluohjauskin, case-work perustuu asiakas-työntekijäsuhteen käyttämiseen ja asiakkaan sosiaalisten verkostojen voimavarojen ja heikkouksien etsintään. Ala-Nikkolan ja Sipilän (n.d.) mukaan Lowy (1979) ja Koskinen (1993) ovat todenneet, että palveluohjauksessa kuitenkin korostuu myös asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen, jolloin työntekijä voi toimia asiakkaan asianajajana ja konsulttina.

Palveluohjaukselle on annettu useita eri määritelmiä, joista nostan esiin Suomessa tunnetuimpia. Ala-Nikkola ja Valokivi tekivät palveluohjauksen määritelmiä ensimmäisten joukossa Suomessa jo vuonna 1997. Heidän (1997, 9) määritelmänsä mukaan palveluohjaus on sosiaali- ja terveystalouden palvelujen menetelmä, jonka avulla määritellään asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja etsitään niihin sopivat palvelut. Yksilöllisessä palveluohjauksessa työntekijä pyrkii siis huomioimaan kaikkien eri osapuolten (asiakaan, hänen läheisensä, palvelujärjestelmän ja palvelun tuottajien) kannat ja kokoamaan niiden perusteella mielekkään, asiakkaan selviytymistä tukevan palvelukokonaisuuden. Palveluohjausprosessi on viisivaiheinen, joka sisältää asiakkaan valikoinnin, palvelutarpeen arvioinnin, palvelujen järjestämisen, palvelutavoitteiden toteutumisen seurannan ja tarpeen mukaan palvelukokonaisuuden uudelleen rakentamisen. (Mts. 159.)

Pietiläinen ja Seppälä (2003) määrittelevät palveluohjauksen toiminnoiksi, joilla asiakkaan ja hänen perheensä tarvitsemia palveluja suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitetaan ja arvioidaan. Tämä asiakkaan elämänhallinnan tukeminen tapahtuu asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä. Palveluohjaus voidaan nähdä sekä asiakkaan (case management) että organisaation (service coordination) tasolla tapahtuvaksi menetelmäksi. Asiakkaan kanssa tehtävä työ, yksilökohtainen palveluohjaus on tavoitteellinen työskentelyprosessi asiakkaan ja työntekijän kesken, jolla on alku ja loppu. Prosessissa pyritään konkreettiseen tulokseen erilaisten vaiheiden kautta. Organisaation tasolla tapahtuva palveluohjaus taas on palvelujen tuottamista ja antamista asiakkaalle käyttämällä mahdollisimman tehokkaasti ja järjestelmällisesti hyväksi eri organisaatioiden tarjoamat palveluvaihtoehdot välttämällä kuitenkin päällekkäisyyksiä ja turhia odotusaikoja. Asiakkaan näkökulmasta yksilökohtainen palveluohjaus on ensisijaista, jotta hänen tarpeisiinsa vastataan ja luodaan yksilöllinen palveluiden ja tukitoimien kokonaisuus. Organisaation tasolla tapahtuva palveluohjaus taas on välttämätön pohja edellisen onnistumiselle. (Mts. 10–15.)

Myös Suominen & Tuominen (2007, 5.) näkevät palveluohjauksen asiakkaan palvelujen yhteensovittamisena ja asioiden eteenpäin vientinä, jossa keskeisiä ovat hyvät suhteet eri toimijoiden välillä. Palveluohjaus muodostuu siis kolmiosta, jonka yhtenä kulmana on asiakas, toisena palveluohjaaja ja kolmantena viranomaisverkosto tai palvelun tuottaja. Tärkeää on myös asiakkaan oman, muunkin kuin viranomaisverkoston huomioiminen. Suominen ja Tuominen mukaan palveluohjaus perustuu asiakkaan aitoon kohtaamiseen ja voimaannuttamiseen. Voimaannuttamisella (empowerment) tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaan roolin vahvistamista hänen omaa elämäänsä koskevissa asioissa ja asiakkaan siirtymistä oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. (Mts. 13–14.) Palveluohjauksessa voidaan nähdä olevan kaksi mallia: palveluohjaaja palvelujärjestelmän asiantuntijana ja edustajana sekä palveluohjaaja asiakkaan tukena ja tulkkina eri palveluissa asioidessa. Erillisiä malleja tärkeämpää on kuitenkin ymmärtää ja yhdistää molemmat näkökulmat sekä yhteen sovittaa asiak-

kaan tarvitsemat palvelut järjestelmän suomiin mahdollisuuksiin. (Suominen 2011, 32.)

Hännisen (2007) mukaan palveluohjaukselle on yritetty löytää kattavaa määritelmää jo vuosien ajan. Tehtävä on kuitenkin haastava, koska palveluohjausta toteutetaan monien eri asiakasryhmien kanssa erilaisissa konteksteissa. Myös sen eri ulottuvuuksia on hankala sovittaa yhden määritelmän sisään. Hänninen näkeeikin palveluohjauskäsitteen kattokäsitteeksi, jonka alla ovat palveluohjauksen eri ulottuvuudet: erilaiset työotteet, asiakkaat ja heidän tarpeensa, auttajatahot, palvelujen tuottajat ja eri tukimuodot sekä palvelut. (Hänninen 2007, 13–14.)

Palveluohjaajille tehdyssä kyselyssä (Mts. 22–23.) palveluohjaajat kertoivat omia käsityksiään palveluohjauksesta. Heidän mielestään palveluohjausta tarvitaan, koska julkiset palvelut eivät kykene vastaamaan tarpeeksi lähellä asiakasta tehtävän työn tarpeeseen. Vastanneiden mielestä palveluohjaus on prosessi, jonka tarkoituksena palveluohjaajan on tehdä itsensä tarpeettomaksi ja tarjota asiakkaalle oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Tällainen vaatii paljon dialogisuutta, luottamusta ja aikaa. Kyselyyn vastanneiden palveluohjaajien mukaan heidän työnsä koostuu neuvomisesta, hakemusten ja kaavakkeiden täyttämisestä, kuuntelusta, tukemisesta, kuntouttavasta työtoiminnasta ja joskus jopa kyydityksestä ja saattoavusta.

Ruotsissa palveluohjauksesta puhutaan termillä ”personligt ombud”. ”Ombud”-termiä käytetään myös laajasti muualla maailmassa. Sen suora suomenkielinen käännös voisi olla edustaja, asiamies tai valtuutettu. ”Personligt ombud” painottaa kuitenkin asiakkaan lähellä oloa ja henkilökohtaista tukemista. (Suominen 2002, 7-8.) Ruotsalaiset Börjesson ja Brusén (2003) määrittelevät ”personligt ombudin” (palveluohjauksen) tehtäväksi tukea yksilöitä, joiden kyky huolehtia oikeuksistaan on heikentynyt. Börjessonin ja Brusénin mukaan eri toimijat ovat tulkinneet palveluohjauksen keinoksi vahvistaa yksilöiden elämänlaatua, itsenäistä elämää ja oman elämän

hallintaa. Heidän mukaansa ydinkysymys on siis vallassa ja itsenäisyydessä. (Börjeson & Brusén 2003, 8.)

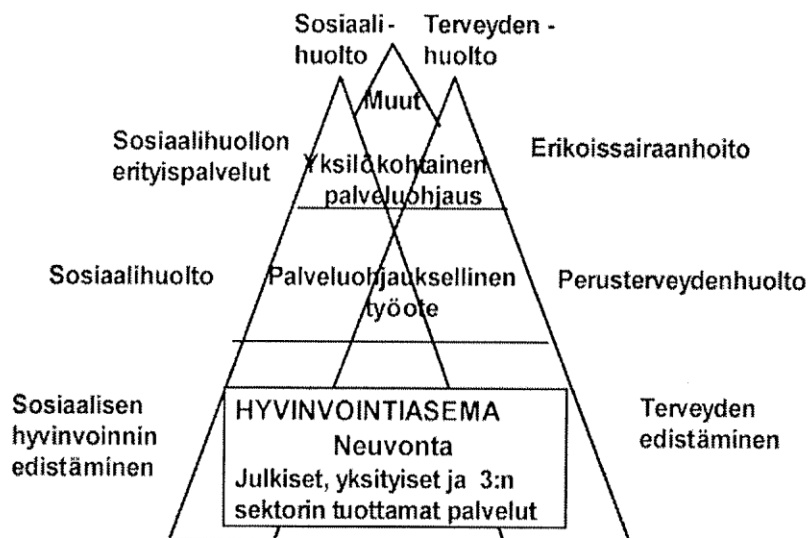
Englanninkielinen vastine palveluohjaukselle on ”case management”, jossa keskeistä on asiakkaan palvelujen yhteen sovittaminen ja koordinoiminen (Suominen 2011, 33). Orme ja Glastonbury käyttävät kuitenkin teoksessaan (1993) termiä ”care management”, jota käytetään Britannian virallisissa julkaisuissa. Termi ”care” kuvaa heidän mukaansa ”case:a” paremmin sitä palvelujen ja tehtävien hoitamista ja yhteensovittamista, joka täytyy tehdä, jotta yksilöt voivat jatkaa elämistään mahdollisimman kauan osana yhteisöä. Heidän mielestään tulee siis keskittyä asioiden hoitamiseen, ei ”tapaukseen”. (Orme & Glastonbury 1993, 3-17.) Orme ja Glastonbury (1993, 20.) määrittelevät ”care managementin” myös sekä sosiaalityön että sosiaalipalvelujen muodoksi, joiden avulla voidaan tukea asiakkaan osallistumista ja valintoja sekä suunnitella ja hankkia asiakkaan tarpeiden mukaisia palveluja. Care management tulisi heidän mukaansa nähdä keinona sovittaa asiakkaan tarpeet olemassa olevan palvelujärjestelmän raameihin. Menetelmä luo mahdollisuuksia hallita myös kenttätöön kuormittavuutta. ”Care” viittaa mielestäni kuitenkin enemmänkin hoidolliseen työhön kuin mihin varsinaisella palveluohjauksella ”case managementillä” pyritään. Tämä supistaa mielestäni niitä mahdollisuuksia, joita palveluohjauksella kokonaisuudessaan voi olla ja häivyttää palveluohjauksen syvimmän tarkoituksen, yksilökohtaisuuden.

Suominen ja Tuominen (2007) määrittelevät käsitteitä ”case management” ja ”palveluohjaus” terveydenhuollon, erityisesti mielenterveyskuntoutujien näkökulmasta. ”Case management”- ja ”palveluohjaus” -käsitteet pohjaavat samalle perusajatukselle, asiakkaan tukemiselle, mutta niiden perustoiminnassa on muuten eroavaisuuksia. Palveluohjauksen lähtökohtana on asiakkaan voimavarojen tukeminen kohden itsestä elämää ja asiakkaan asettamia tavoitteita. Case managementissä taas asiakasta tuetaan hänen sairauksistaan ja toiminnanrajoituksistaan käsin pyrkimällä turvaamaan hänelle sopivat hoitopalvelut. Eli kun palveluohjauksessa korostuvat asiakkaan

tukemisen mahdollisuudet asiakkaan tavoitteiden suuntaan työskentelemällä ja puuttumalla palvelujärjestelmän epäkohtiin, kiinnitetään taas case managementissä huomio asiakkaan sairauteen ja sen tuomiin esteisiin. Palveluohjauksessa palveluohjaaja toimii kumppanin tavoin, mutta case managementissä palveluohjaaja on ennemminkin asiantuntija, joka laatii hoitosuunnitelman. Hoitosuunnitelma taas ei ole välttämätön palveluohjauksessa vaan siinä toimitaan suunnitelmien ja dokumentointien pohjalta kulloisessakin tilanteessa parhaaksi katsomalla tavalla. Palveluohjauksessa ongelmaksi voi nousta asiakkaan vaikeaan sairauteen sopivien menetelmien puute, kun taas case managementissä asiakkaan leimaantuminen hänen sairauteensa voi vaikeuttaa voimavarojen hyödyntämistä ja tavoitteiden nivomista hoitotyön yhteyteen. (Suominen & Tuominen 2007, 34–35.)

4.3 Palveluohjauksen kolme tasoa

Suomessa on vallalla ajatus kolmitasoisesta palveluohjauksesta, jota eri asiantuntijat (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 10.; Hänninen 2007, 14–18.; Suominen & Tuominen 2007, 32–33.) kuvaavat teoksissaan. Kolmitasoisuudella tarkoitetaan sitä, että palveluohjaus muotoutuu kunkin asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan ja voi vaihdella myös saman asiakkaan eri asiakkuuden vaiheissa (ks. kuvio 2.). Kaikilla tasoilla tapahtuva palveluohjaus pyrkii kuitenkin samaan tavoitteeseen: asiakkaan itsenäiseen selviytymiseen ilman palveluohjausta. Niin sanotun ensimmäisen tason palveluohjaus on neuvontaa ja ohjausta, jossa perehdytään asiakkaan selvärajaiseen ongelmaan tai kysymykseen, johon asiakas saa vastauksen. Omatoiminen asiakas voi saada tarvitsemansa tiedot myös sähköisestä palvelusta, kun taas toisen asiakkaan apuna voidaan olla myös esimerkiksi hoitosuunnitelman laadinnassa. Tällä tasolla palveluohjaus ei ole terapeuttista tai kuntouttavaa. Asiakkuus voi tällöin jäädä hyvin lyhytaikaiseksikin, jonka vuoksi palveluohjaajalla on mahdollisuus jopa useisiin kymmeniin asiakkaisiin.



KUVIO 2. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli (alkuperäinen kuvio: Hänninen 2007, 17)

Palveluohjauksellisen työotteen harjoittamista voidaan pitää niin sanottuna toisella tasolla tapahtuvana palveluohjauksena. Tällöin palveluohjausta voidaan harjoittaa myös oman varsinaisen työn ohella käytettävänä työmenetelmänä. Työmenetelmä perustuu asiakkaan voimavarakeskeisyyteen, jossa varmistetaan ja koordinoidaan asiakkaan tarvitsemia palveluita, jos pelkkä neuvonta ei riitä. Palveluohjaus tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa mukaan voidaan kutsua myös muita tahoja kuten eri palvelun tarjoajia tai asiakkaan lähipiirin jäseniä. Suominen ja Tuominen (2007) puhuvat tämän tason palveluohjauksesta voimavarakeskeisenä palveluohjauksena, jossa huomioidaan myös rakenteelliset tekijät, joilla voi olla vaikutusta asiakkaan asioiden selviämiseen. Mallissa on tärkeää asiakkaan omat tavoitteet sekä integroiminen osaksi yhteiskuntaa. (Hänninen 2007, 14–18.; Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Jos asiakkaalla on monen laisia tuen tarpeita tai vahvasti toimintakykyä heikentävä sairaus, tarvitaan niin sanottua kolmannen tason intensiivistä, henkilökohtaista palveluohjausta. Tällöin palveluohjaaja toimii tiiviisti asiakkaan kanssa, mahdollisesti myös asiakkaan kotona. He suunnittelevat yhdessä asiakkaan tarvitsemat palvelut, palveluohjaaja järjestää ne ja seuraa tilanteen kehittymistä sekä palveluiden laatua. Hän toimii myös asiakkaan motivoijana ja tukijana. Palveluohjaaja voi toimia myös itse asiakkaan hoito- ja kuntoutustoimenpiteiden toteuttajana, mutta ei viranhaltijana, joka tekee asiakasta koskevia päätöksiä (esimerkiksi toimeentulotuki- tai palveluasumispaikkapäätöksiä), sillä asiakassuhteen tulee pohjautua riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 10.; Hänninen 2007, 15–18.; Suominen & Tuominen 2007, 32–33.)

4.4 Palveluohjaaja ja verkosto asiakkaan tukena

Palveluohjauksen eritasoin ja eri menetelmin on siis mahdollista palvella hyvin erilaisia asiakkaita mitä erilaisimmissa palveluissa (Hänninen 2007, 17). Suomisen (2011) mukaan on kuitenkin tärkeää, ettei palveluohjauksesta muodostu yhtä uutta ylimääräistä lenkkiä asiakkaan palvelupolulle. Siksi palveluohjaajan rooli tulisikin erottaa lakeihin perustuvasta viranomaistyöstä, jolloin sen on mahdollista tuottaa jotain uutta asiakastyöhön. Hyvinvointipalveluiden toimintahäiriöt nähdäänkin usein esimerkiksi asiakkaan sairaudesta käsin, vaikka helpotusta niihin voitaisiin tosiasiasa löytää palvelujärjestelmään uudistamalla. (Mts. 32–33.) Nykyisessä hyvin sektoroituneessa palvelujärjestelmässä ja eriytyneiden työnjakojen kulttuurissa jokainen kantaa usein vastuun vain omista toimistaan. Näin myös yhteistyön tekeminen tai asiakkaan tarvitseminen tukitoimien liittäminen eri palveluihin voi olla hankalaa. Palveluohjauksen avulla, palveluohjaajan toimiessa niin sanotulla harmaalla, ”ei kenellekään kuuluvala” vyöhykkeellä, on mahdollista madaltaa tai kaataa sektoreiden välisiä rajoja ja lisätä yhteistyötä. (Suominen & Tuominen 2007, 19–20.)

Pietiläisen ja Seppälän (2003, 85–87.) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon verkosto voidaan nähdä kolmiona, jonka yhdessä kulmassa on asiakas, toisessa organisaatio ja kolmannessa asiakkaan kanssa työskentelevä työntekijä. Jokaisen kulman toimijalla on verkostolle erilainen merkitys. Tilanteessa jossa asiakkaalla on palvelun tarvetta monelta eri organisaatiolta tai organisaation osalta, nousee merkittäväksi organisaatioiden välisten pelisääntöjen tai toimintatapojen rakentaminen. Tämä mahdollistaa työntekijän hyvät suhteet kaikkiin osapuoliin sekä toimivien palveluketjujen rakentumisen. Todellinen viranomaisten verkostotyö rakennetaan kuitenkin vasta siinä vaiheessa, kun asiakkaalle rakennetaan verkostoa hänen asioidensa eteenpäin saattamiseksi. Viranomaisverkostojen kokoaminen onkin yksi palveluohjaajan perustetävistä, osa asiakkaan palvelujen koordinoimista. Asiakkaalle on merkittävää myös omien sosiaalisten verkostojen toimivuus, sisältö ja tuki.

Nykyisissä asiantuntijaorganisaatioissa korostuu pitkälle erikoistuneen palvelujärjestelmän tapa käsitellä asiakkaiden ongelmia ja tarpeita asiantuntijuudesta käsin, joka jää usein kauaksi asiakkaan arkitodellisuudesta. Kun asiakkaan pulma määritellään asiantuntijan ammattikielellä, ei asiakkaan todellinen kohtaaminen ja kuunteleminen ole mahdollista. Tärkeää olisikin pyrkiä asiakkaan ja työntekijän väliseen dialogiin, jossa asiakkaan tarpeet saavat vuorovaikutuksen avulla sellaisen muodon, jotka kumpikin osapuoli kokee omakseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 25–26.) Palveluohjauksessa keskeistä on asiakaskeskeisyys. Siinä pyritään asiakkaan aitoon kohtaamiseen, kokonaistilanteen huomioimiseen ja asiakkaan oman sosiaalisen verkoston sekä palveluntuottajien verkoston voimavarojen yhdistämiseen. Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää vuorovaikutuksellisuus ja asioiden suunnitteleminen ja tekeminen yhdessä. Näin asiakasta voidaan tukea mahdollisimman itsenäiseen elämiseen ja sitoutumaan yhdessä asetettuihin tavoitteisiin. (Suominen & Tuominen 2007, 24.)

Tällainen asiakaslähtöisyys ja asiakkaan aito kohtaaminen luovat siis hyvän pohjan varsinaiselle työlle kohden asiakkaan tavoitteita. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että palveluohjaaja ei ole asiakkaan kaikkien toiveiden toteuttaja vaan asiakas on itse vas-

tuullinen toimija ja oman elämänsä asiantuntija. Palveluohjaajan rooli on toimia tukijana ja luotsaajana kohden pitkän aikavälin tavoitteita. (Suominen 2011, 32–33.) Lisäksi palveluohjaaja rooli voi olla myös sisällön asiantuntijuutta, hierarkkisen rakenteen purkamista tai tasavertaisen vuorovaikutuksen asiantuntijuutta silloin, kun asiakas pystyy ja haluaa sitoutua asiantuntijana palvelujen suunnitteluun, toteutukseen tai arviointiin. Tällainen asiakkaan osallistumisen malli lisää muun muassa asiakkaan voimaantumista ja hyvinvointia. (Haverinen 2011.)

Palveluohjaajan rooli ja palveluohjausprosessi ovat usein merkittäviä asiakkaan elämässä riippumatta siitä millaisessa roolissa asiakas itse toimii. Hänninen (2007, 16.) näkee asiakkaiden muodostavan neljä erilaista ryhmää. Asiakas voi olla konsultoiva, jolloin kysymys on yksinkertainen ja asiakkuus voi jäädä hyvin lyhyeksikin. Aktiiviseen toimintaan pyrkivällä asiakkaalla taas on kyseessä monimutkaisempia tilanteita, jolloin asiakassuhde muodostuu tiiviiksi molempien osapuolien aktiiviseksi toiminnaksi. Tukeutuva asiakas puolestaan valtuuttaa palveluohjaajan hoitamaan asioitaan ja mahdollisesti yhteydenpitoaan eri toimijoihin. Neljäntenä asiakasryhmänä Hänninen (2007) mainitsee vetäytyvät asiakkaat, jotka eivät suostu palveluohjauksen asiakkaiksi. Ketään ei kuitenkaan voida pakottaa asiakkuuteen, vaikka tarve havaittaisiinkin ilmeiseksi.

Palveluohjauksen kokonaisuuteen vaikuttavat siis vahvasti monet eri tekijät: organisaatorakenne, asiantuntijaverkosto, palveluohjauksen tasot ja mallit sekä asiakkaan eri roolit eli suhtautuminen palveluohjaukseen. Hänninen (2007) on laatinut aiheeseen liittyvän taulukon (taulukko 1.), joka havainnollistaa kokonaisuutta.

TAULUKKO 1. Yhteenveto palveluohjauksen työotteista, -malleista ja asiakkaista (ks. alkuperäinen kuvio: Hänninen 2007, 16.)

Työote eri tasoilla	Palveluohjausmallit	Asiakkaan suhde palveluohjaukseen
neuvonta / ohjaus	yleinen palveluohjaus	konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva
palveluohjauksellinen työote	voimavarakeskeinen palveluohjaus	konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva
yksilökohtainen palveluohjaus	intensiivinen palveluohjaus	konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva

4.5 Palveluohjauksen tuloksellisuus

Palveluohjauksen moninaisuudesta johtuen sen yhtenäinen kehittäminen on haasteellista. Kehittäminen on kuitenkin välttämätöntä, ettei palveluohjauksesta muodostuisi yhtä lisälenkkiä entisiin, jo monimutkaiseen palveluketjuihin. Parhaimmillaan palveluohjauksen kehittäminen voi olla selkeää mallintamista, jossa keskeiset käsitteet ja työvaiheet tulevat määritellyiksi. (Suominen & Tuominen 2007, 6.) Näin siitä voidaan saada myös mahdollisimman tuloksellista. Suominen mukaan (2011, 33) ruotsalainen kansantaloustieteilijä Ingvar Nilsson on todennut: ”Palveluohjauksella on mahdollista vähentää pitkällä aikavälillä asiakkaan palvelutarvetta ja tuottaa yhteiskuntataloudellisesti 17-kertaisesti siihen tehdyn investoinnin”. Myös Tommi Oikarinen Valtiovarainministeriöstä on todennut palveluohjauksen ja neuvonnan talou-

dellisesti edullisiksi menetelmiksi. Hänen mukaansa Oulun kaupungin ASPA-hankkeessa pelkästään palveluohjauksella ja neuvonnalla saavutetut rahalliset hyödyt olivat 54 000 euroa ja asiakkaisiin kohdistuneet laadulliset hyödyt 13 200 tuntia. Laadullisiksi hyödyiksi voidaan lukea esimerkiksi palvelujen saantiin tai niiden etsimiseen käytetyn ajan väheneminen. (Oikarinen 2011.)

Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös muun muassa Iso-Britanniassa, Pohjois-Lontoossa toteutetussa tutkimuksessa (Bebbington, Johnson, Killaspy, King, McCrone, Nolan & Pilling 2009, 908–913.), jossa tutkittiin palveluohjauksen kaltaisen yhteisöhoidon kustannusvaikutuksia mielenterveyspotilaiden hoidossa. Tutkijoiden mukaan yhteisöhoidon kustannukset ovat samalla tasolla tavanomaisen hoidon kanssa, mutta yhteisöhoidolla saavutetaan parempaa asiakastyytyväisyyttä ja palveluihin sitoutumista. Samoin Australiassa tehty tutkimus (Gray, Lambert & Lim, 2003, 262–266.) osoittaa palveluohjauksen mahdollisuudet muun muassa iäkkäiden potilaiden jatkohoidossa. Tutkimuksen mukaan palveluohjauksen käyttö paransi potilaiden yleistä elämänlaatua ja vähensi vuodelepopäivien määrää pienentäen näin myös sairaanhoidon kustannuksia.

Englannissa puolestaan tutkitaan ja kehitetään yhteistuotantoja julkisissa palveluissa. Menetelmän lähtökohtana on, että palvelujen käyttäjät tietävät itse parhaiten mitä he palveluiltaan toivovat. Yksi esimerkki on englantilaisen, Stockportin kunnan projekti, jossa kuntalaisia otettiin mukaan sosiaalihuoltopalveluiden internetsivujen suunnitteluun. Tällaisen yhteistyön avulla sosiaalihuollon sähköiset palvelut paraniivat merkittävästi ja tarpeeton asiointi sosiaalitoimiston neuvontapisteessä väheni. Tuloksena saatiin 300 000 punnan vuotuinen säästö kunnan palvelubudjetissa. Menetelmän tavoitteena ei ole kuitenkaan ainoastaan taloudelliset intressit kiristyvässä taloustilanteessa, vaan palveluiden koetaan aidosti paranevan ja niiden hyväksynnän helpottuvan, kun niiden suunnittelussa on tehty yhteistyötä asiakkaiden ja viranomaisten kesken. (Koulumies 2011, 42.)

Palveluohjauksen toteutuminen asettaa organisaatioiden tasolla monenlaisia vaatimuksia. Kaiken lähtökohtana on organisaatioiden johdon sitoutuminen ja tuki sekä riittävien työskentelyedellytysten luominen. Palveluohjaus edellyttää organisaatioiden ja hallintokuntien sekä sisäistä että keskinäistä vuoropuhelua sekä pelisääntöjen laatimista koordinoitulle asiakastyölle. Näin on mahdollista synnyttää uusia näkemyksiä ja keinoja palveluiden tuottamiseen sekä entistä selkeämpiä työ- ja vastuualueita. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 16.) Muun muassa päällekkäisen työn vähentämisellä päästään kustannushyötyihin ja sitä kautta myös todennäköisesti palvelujen paranemiseen sekä työhyvinvointiin. Organisaatioiden ja hallintokuntien väliseen kehittämissyhteistyöhön kohdistuukin Pietiläisen ja Seppälän (2003) mielestä keskeisin ja yhteiskuntamme kannalta merkittävin muutostarve, joka vasta mahdollistaa palveluiden koordinoinnin erilaisissa asiakastilanteissa. (Mts. 20.) Palveluohjaukseen organisaatiossa ei päästä perustamalla pelkkä projekti vaan se vaatii pitkäjänteistä, dialogista kehittämistyötä, jossa ylitetään hallinnon, työntekijöiden ja johdon sekä eri palvelusektorien asiakkaiden sekä palvelujärjestelmien rajat. Palveluohjaajan tehtävä onkin ylittää erilaisia palvelujärjestelmien rajoja, niin ettei asiakkaan tarvitse sitä tehdä. (Mts. 82–90.) Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 10) mielestä palveluohjauksesta muodostuukin tuloksekasta, kun se kykenee ylittämään eri sektoreiden rajoja; esimerkiksi avo- ja laitoshuollon, sosiaali- ja terveydenhuollon sekä julkisen ja yksityisensektorin rajapintoja.

Palveluohjaajan toimiessa asiakkaan ja organisaation rajapinnoilla, kohtaa hän myös palvelujärjestelmän heikkouksia ja puutteita. Palveluohjaajan on usein kuitenkin vaikea suoraan vaikuttaa havaitsemiinsa yhteiskunnan rakenteiden epäkohtiin, mutta hänen on mahdollista tuoda niitä esiin ja saattaa ne päättäjien tietoon, joiden on mahdollista saada aikaan muutosta. Näin ollen palveluohjaus voidaan nähdä myös yhteiskunnallisena kehittämisvälineenä. (Hänninen 2007, 47.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät

Sain idean tutkimustehtävälleni Jyväskylän kaupungin innovaatiopalveluiden henkilökunnalta ilmaistessani, että olen kiinnostunut tekemään opinnäytetyöni Uuden asiakaspalvelumalli -hankkeen tarpeisiin. Olen toiminut yli kahdeksan vuotta alueellisena palveluohjaajana Säynätsalossa, joka on yksi Jyväskylän kaupunginosista. Työni kautta olen saanut näkökulmaa palveluohjauksen sekä palveluohjauksellisen työotteen tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla. Ihmisten palvelun tarve on jatkuvaa eikä se rajoitu sosioekonomiseen asemaan, virka-aikoihin tai vain tiettyihin palveluihin. Yhteiskunnan keinot vastata näihin tarpeisiin ovat kuitenkin vielä rajalliset.

Opinnäytetyöni tutkimustehtävinä on visioda tulevaisuuden jyvaskyläläisten palveluohjauksellisia tarpeita heidän elämänsä eri alueilla sekä hahmotella keinoja näiden tarpeiden tyydyttämiseksi. Opinnäytetyössäni paneudun seuraaviin tutkimustehtäviin:

1. Millaista palveluohjausta jyvaskyläläiset tarvitsevat muuttuvassa yhteiskunnassa?
2. Millaisilla keinoilla voidaan vastata jyvaskyläläisten palveluohjaustarpeisiin muuttuvassa yhteiskunnassa?

Opinnäytetyössäni puhun tutkimustehtävästä tutkimusongelman sijaan, sillä koen tämän tutkimuksen olevan enemmänkin kehittämistä ja tehtävän suorittamista kuin ratkaisun etsimistä johonkin tiettyyn ongelmaan. Lisäksi tässä tutkimuksessa laadullinen ja määrällinen tutkimus yhdistyvät yhdeksi kokonaisuudeksi. Tuomen ja Sarajär-

ven (2009, 92.) mukaan onkin käyty paljon keskustelua siitä, pitäisikö laadullisessa tutkimuksessa lähestyä tutkittavaa ongelmaa määrittelyn kautta, kuten määrällisessä tutkimuksessa tehdään vai pitäisikö puhua pikemminkin tutkimustehtävästä. Asia lienee ratkaistavissa tutkimuskohtaisesti riippuen kunkin tutkimuksen tarkoituksesta.

Opinnäytetyöni pohjautuu Hännisen (2007) kolmitasoiseen palveluohjausmalliin (ks. kuvio 2.). Sitä apuna käyttäen hahmottelen niitä palveluohjauksen ulottuvuuksia, joita tulevaisuuden jyväskyläläiset tarvitsevat. Tutkimukseni pyrkii laajentamaan Hännisen mallia sosiaali- ja terveyspalveluita laajempaan kokonaisuuteen, ulottumaan siis myös kaupungin muihin palvelualueisiin. Näkökulmana on siis asiakasläh- töisyys, jossa ihminen ja hänen eri elämänalueensa otetaan huomioon kokonaisuutena. Palveluohjauksen mahdollisuuksia sosiaali- ja terveysalan ulkopuolella ei ole tutkittu, joten yhteiskunnan muutoksessa palveluiden kehittämisen kannalta onkin tärkeää pohtia palveluohjauksen mahdollisuuksia kokonaisvaltaisena, eri palvelualoil- le sopivana menetelmänä. Ja vaikka palveluohjausta käsittelevissä teksteissä käsitel- lään asiakkaiden palveluohjauksen tarpeita, ei varsinaista tulevaisuuteen luotaavaa palveluohjauksen tarvetta ole tutkittu.

Opinnäytetyöni edetessä työn tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät ovat tarken- tuneet, kun näkemykseni ja tulkintani käsillä olevasta aiheesta on kehittynyt. Tutki- mukseni aineistona toimivat havainnointi- ja teemahaastatteluaineistot sekä Uusi asiakaspalvelumalli-hankkeen materiaalit. Opinnäytetyötäni ohjaavana teoreettisena viitekehyksenä toimivat palveluohjaus, tulevaisuuden näkymät yhteiskunnallisessa kehityksessä sekä nykyhetken yhteiskunnan kehittämistoimenpiteet. Niiden avulla on mahdollista hahmottaa muun muassa niitä kuntalaisten tulevaisuuden palveluoh- jaustarpeita, joita yhteiskunta ja sen kehittyminen tuovat. Keskeisiä aihepiirejä opin- näytetyössäni ovat yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ja muutosten tuomat asi- akkaiden tarpeet, palveluohjaus ja sen eri tasot, asiakaskeskeisyys sekä Jyväskylän Uusi asiakaspalvelumalli -hanke.

5.2 Tutkimusaineisto ja menetelmät

Tämän opinnäytetyön kehittämistyöhön liittyvät tutkimustehtävät tekevät työstä haasteellisen. Tämän vuoksi työssä käytetään menetelmä- ja aineistotriangulaatiota, joka tarkoittaa usean eri menetelmän tai aineiston yhtäaikaista käyttöä. Triangulaation avulla tutkijan on mahdollista ylittää henkilökohtaisia ennakkoluulojansa ottamalla huomioon monia eri näkökulmia, joista jokainen ilmaisee omanlaistaan symbolista todellisuutta. Tuomen ja Sarajärven (2009, 142) mukaan eri oppaissa korostetaan triangulaation merkitystä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden lisääjänä. Sitä voidaan siis käyttää joko tutkimuksen totuuden parantamiseen tai tutkittavan ilmiön parempaan kokonaishahmottamiseen. Kritiikkinä triangulaatiolle on esitetty, että se kykenee hankkimaan todellisuuteen syvyyttä ja leveyttä, mutta ei paranna kuitenkaan tutkimuksen paikkansapitävyyttä totuuden merkityksessä. Tässä tutkimuksessa haetaan suuntaa tulevaisuuden hahmottamiselle eikä niinkään ole tarkoitus etsiä absoluuttista totuutta.

Laadullisen ja määrällisen aineiston keruumenetelmän yhdistämisellä on mahdollisuus vahvistaa tutkittavan kohteen mahdollisimman laajaa ymmärtämistä. Opinnäytetyöni aineiston keruumenetelminä on käytetty havainnointia ja teemahaastatteluja. Lisäksi opinnäytetyössä on hyödynnetty Jyväskylän Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaaleja: asiakaspalveluiden laatua tutkivan asiakaskyselyn tuloksia ja kuntalaisten kansalaisraadien julkilausumaa ja sen vastineita. Näiden eri aineistojen (ks. taulukko 2.) avulla olen pyrkinyt saamaan esiin jyväskyläläisten palveluohjauksen tarpeita erilaisissa asiakastapauksissa sekä keinoja palveluohjaustarpeiden tyydyttämiseksi muuttuvassa yhteiskunnassa. Opinnäytetyöni tutkimuksellisen osan suorittamiseen tarvittun tutkimuslupahakemuksen allekirjoitti Jyväskylän kaupungin edustajana Innovaatiopalveluiden vastuhenkilö, kehittämisjohtaja Tapio Soini.

TAULUKKO 2. Tutkimusaineisto

Keruumenetelmä	Aineisto	Keruu aika	Kysymykset joihin vastaa
Havainnointi	taulukointi Säynätsalon aluetoimistossa, 21 työpäivää, 182 asiakasta, 47 palautelomaketta	helmikuu 2012	asiakkaiden tarpeet, asiakkuuden lähtökohdat
Teemahaastattelu	3 haastateltavaa, kukin palveluohjauksen eri tason asiakas	huhti-toukokuu 2012	syvennetty tieto asiakkaiden kokemuksista, toiveista ja tulevaisuuden tarpeista
Muu materiaali	Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeeseen liittyvän asiakaskyselyn tulokset, kuntalaisten kansalaisraadista julkilausuma ja sen vastineet	asiakaskysely suoritettiin 1.-12.2.2012, kansalaisraadista julkilausuma annettiin 9.2.2012, vastineet siihen annettiin maaliskuussa 2012.	Säynätsaloa laajempi näkökulma asiakkaiden tarpeista

5.2.1 Havainnointi

Yksi osa opinnäytetyöni tutkimusaineistosta kerättiin havainnoivan taulukoinnin avulla, jolla pyrittiin profiloimaan Säynätsalon aluetoimiston asiakasvirtaa ja saamaan tämän avulla esiin asiakkaiden erilaisia tarpeita ja asiakkuuden lähtökohtia. Säynätsalossa on aiemminkin toteutettu palveluohjaustutkimusta, kun alueelle luotiin vuosina

2003–2005 oma palveluohjausmallinsa palveluohjausprojektin avulla. Opinnäytetyöni havainnointimateriaalia kerättiin niin sanotun tarkkailevan havainnoinnin keinoin, jossa havainnoija tai tässä tapauksessa havainnoijat eivät osallistuneet tutkimuskohteen toimintaan vaan asettuvat kohteeseen nähden ulkopuolisiksi tarkkailijoiksi. Havainnoinnin kohteena olivat siis ennalta määätyt asiat tai piirteet tutkimuskohteessa. (Vilka 2006, 43.)

Havainnoinnin etuna on mahdollisuus kytkeä sen avulla saadut tulokset usein kätevästi muita menetelmiä paremmin teorian tietoon. Näin sillä voidaan myös monipuolistaa ilmiöstä saatua haluttua tietoa. Vaikka havainnoinnissa on omat haasteensa ja se voi olla yhdessä muiden menetelmien kanssa melko suuritöinen ja aikaa vievä menetelmä, on sen yhdistäminen toiseen tiedonkeruumenetelmään esimerkiksi haastattelun varsin hedelmällistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 80.)

Havainnoinnin etuna tutkimuksessani oli mahdollisuus päästä käsiksi asiakkaan luonnolliseen ympäristöön helposti normaalin työn lomassa. Koska toimiston asiakasvirta kuitenkin jakaantui meille kaikille työntekijöille (13.2.2012 alkaen kolme henkilöä), oli oleellista, että kaikki osallistuivat havainnoinnin suorittamiseen. Usean havainnoijan käyttöön liittyy kuitenkin vahvasti luotettavuuden arviointiin liittyvä tekijä; havainnoinnin suorittamiseen on oltava tarkat ohjeet, joita jokaisen havainnoijan on sitouduttava noudattamaan mahdollisimman luotettavien tulosten aikaansaamiseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 213–215.) Tämän vuoksi perehdytin työkaverini havainnoinnin suorittamiseen tammikuun 2012 lopulla. Lisäksi laadin erillisen ohjeistuksen (liite 1.) tasokuvauksista havainnointikriteerien kohtaa ”palvelutaso intensiivisimmillään” varten, jonka avulla oli mahdollista paikantaa kunkin asiakastilanteen taso. Toimistollamme aloitti 13.2.12. uusi työntekijä, joten hänen aloittaessaan asiakaspalvelutyön, perehdytin hänet havainnoinnin suorittamiseen. Itsenäistä havainnointia hän suoritti kuitenkin vasta aivan helmikuun lopussa.

Havainnoinnin avulla kerättiin tietoa Säynätsalon aluetoimiston yhteispalvelun ja palveluohjauksen asiakkaista helmikuun 2012 ajan. Tutkimuksesta rajattiin ulos Alvar Aallon suunnitteleman Säynätsalon Kunnantalon arkkitehtuurimatkailija-asiakkaat, sillä ne liittyvät aluetoimiston toimintaan vain sen sijainnin kautta. Säynätsalon aluetoimiston palveluohjaus-asiakkaista kerättiin tilastotietoja myös Säynätsalon palveluohjausprojektissa lokakuun 2004 ja tammikuun 2005 välisenä aikana. Opinnäytetyöni havainnoinnin suunnittelussa oli mahdollista käyttää projektissa jo hyväksi havaittua asiakkaiden tilastointipohjaa muunnellen sitä kuitenkin nykyisiin tarpeisiin sopivaksi. Projektin aikaiset tilastointitulokset eivät kuitenkaan ole suoraan verrattavissa tästä tutkimuksesta saataviin tuloksiin, sillä projektin aikana havainnoitiin vain palveluohjaajalla asioineita asiakkaita (ei esimerkiksi palvelukassalla asioineita). Lisäksi palveluohjauksen palveluvalikoimasta on projektin jälkeen poistunut vuokra-asukasvalintoihin liittyvät tehtävät.

Yhtenä havainnoinnin haasteena on luoda tarpeeksi tarkka luokittelusysteemi, jossa luokat ovat myös toisensa poissulkevia. Suunnittelin havainnointikriteerit (liite 2.) ja taulukon (liite 3.) sekä erillisen asiakkaille jaettavan palautelomakkeen (liite 4.) tammikuussa 2012. Sain niihin mallia Säynätsalon palveluohjausprojektin aikana käytetyistä tilastoinneista sekä kommentteja Jyväskylän kaupungin innovaatiopalvelujen henkilökunnalta, työkaveriltani sekä opinnäytetyötäni ohjaavalta opettajalta.

Säynätsalon aluetoimiston asiakkaista havainnoitiin helmikuun 2012 ajan seuraavia asioita:

- *Sukupuoli*
- *Ikä*: nuori (alle 25v), työikäinen (26-65v) tai iäkäs (65v-)
- *Elämäntilanne*: työtön, työssä, eläkeläinen, koululainen/opiskelija vai joku muu. Lisäksi oli mahdollista taulukoida, ettei elämäntilanne ilmennyt asioinnista.
- *Yhteydenottaja*: ottiko asiakkaan asiassa ensimmäisenä yhteyttä asiakas itse,

sukulainen, ystävä, viranomainen vai joku muu.

- *Asiakkuus*: oliko asiakas ensikertalainen, oliko käynti toistuva (sattumanvarainen, ei säännöllinen) vai oliko asiakkaalla säännöllinen palveluntarve (käyntiä yli viisi). Mahdollisuutena oli myös merkitä: ei tietoa.
- *Palvelutilanne*: asioiko asiakas toimistolla, puhelimitse, sähköpostitse vai oliko kyseessä palveluohjaajan suorittama kotikäynti. Lisämahdollisuutena oli koh- ta: muu, joka saattoi tulla kyseeseen esim. verkostopalaveri-tilanteessa.
- *Palvelutilanteeseen käytetty aika*: n. 1 min, n. 2-10 min, n. 11–30 min ja yli 30min
- *Palvelun tarve*: (26 eri vaihtoehtoa:) palvelukassalla asiointi, yleisönetin käyt- tö, sisäisen postin jättäminen/hakeminen, kopiointi/faxaus/skannaus - palvelun käyttö, tilavaraus-/avainasian hoito, ilmoitusten/kuulutusten luke- minen, lehtilukusalin käyttö, toimeentulotukeen liittyvä, lasten tai nuorten tai perheiden palvelut, vammaispalvelut, vanhuspalvelut, kotipalvelu, päihdepal- velut, mielenterveyspalvelut, kaupunkirakennepalvelut, asumispalvelut, kou- luun/opiskeluun liittyvä, terveyspalvelut, matkailuneuvonta, kriisipalvelut, Ke- lan palvelut, työ- ja elinkeinotoimiston palvelut, verotoimiston palvelut, maistraatin palvelut, harrasteisiin ja vapaa-aikaan liittyvä vai joku muu. Joilla- kin asiakkailla saattaa olla useita palvelun tarpeita, joten niitä varten varattiin taulukkoon useita eri kohtia.
- *Palvelutaso intensiivisimmillään*: Kaija Hännisen kolmitasoisien neuvonta- ja palveluohjausmallin (ks. kuvio 2.) mukainen taso: neuvonta ja ohjaus, palve- luohjauksellinen työote, henkilökohtainen palveluohjaus tai ”ei neuvontaa, ei ohjausta”. Koska saman asiakkaan kohdalla neuvonnan tai palveluohjauksen taso saattaa vaihdella yhden asiakastilanteen kuluessa tasolta toiselle, pää- dyin hakemaan tilanteista tasoa, johon asiakastilanteessa intensiivisimmillään päästiin.
- *Palvelutapahtuma*: saatiinko asiakas palveltua niin ettei hänelle jäänyt enää itselleen mitään hoidettavaa, lukuun ottamatta esimerkiksi päätöksen odotte- lua. Vai tarjottiinko hänelle neuvontaa, jolloin asiakas hoitaa asiansa myö-

hemmin päätökseen joko itse tai yhdessä työntekijän kanssa. Vai ohjattiinko asiakas eteenpäin, toiseen paikkaan hoitamaan asiaansa. Vai oliko kyseessä jokin muu toiminto. Joidenkin asiakkaiden kohdalla kyseeseen saattaa tulla useakin eri palvelutapahtuma-kriteeri, joten taulukkoon varattiin niille eri kohtia.

- *Jatkotoimet:* millaisia tehtäviä jäi asiakkaan lähdön jälkeen työntekijälle suoritettavaksi: postitus, jatkosuunnitelman teko, tiedon keräys, yhteydenotto toiseen työntekijään, muu tai ei jatkotoimia. Tähänkin kohtaan oli varattu kutakin asiakastilannetta varten useita kohtia.
- *Lisätiedot:* avoin kohta.

Koska edellä olevilla havainnointikriteereillä ei ollut mahdollista saada esiin asiakkaiden omaa näkemystään palvelun riittävydestä, laadin erillisen asiakkaille jaettavan palautelomakkeen (liite 4.). Palautelomakkeessa kysyttiin, oliko asiakas saanut tarvitsemansa palvelun vai eikö ollut saanut. Vaihtoehtona oli myös vastata, ettei osaa sanoa. Palautelomakkeessa oli mahdollisuus myös kertoa millaista palvelua olisi tarvinnut enemmän. Päädyin kysymään asiaa nimettömällä palautelomakkeella suullisen kysymyksen sijaan, jotta asiakkailta saataisiin mahdollisimman todellinen mielipide. Mahdollisimman suuren vastaajajoukon tavoittamiseksi laadin palautelomakkeen hyvin lyhyeksi ja nopeasti vastattavaksi.

Testasimme kriteerien ja taulukon toimivuutta 30.1.2012 emmekä havainneet niissä muutettavaa. Itse tutkimushavainnointi suoritettiin 1.-29.2.2012 välisenä aikana tekemällä kustakin Säynätsalon aluetoimistoon puhelimitse tai sähköpostitse yhteyttä ottaneesta tai kasvokkain asioineesta asiakkaasta taulukkoon havainnointikriteerien mukaiset merkinnät.

Helmikuun aikana kullekin toimistossa asioineille asiakkaalle annettiin myös palautelomake. Asiakkaiden oli mahdollista halutessaan täyttää lomake ja palauttaa se aluetoimiston aulassa olleeseen laatikkoon. Monet asiakkaista eivät täyttäneet lomaketta

vedoten esimerkiksi huonoon näköön tai kiireeseen. Lisäksi helmikuun aikana toimistolla useaan kertaan asioineet asiakkaat eivät useinkaan tahtoneet täyttää palaute-lomaketta kuin yhden kerran, vaikka heille selitettiin palautteen koskevan kutakin asiointikertaa. Osa asiakkaista taas otti lomakkeen mielellään täytettäväksi ja tahtoi näin osallistua palvelujemme kehittämiseen.

Havainnointi ja taulukointi sujuivat kokonaisuutena hyvin, mutta se siihen kului yllättävän paljon aikaa ja tuntui kuormittavalta varsinkin, jos asiakkaita tuli useita perätysten eikä taulukointia ehtinyt suorittaa asiakaskäyntien väleissä. Joissain tilanteissa asiakkaat saattoivat hoitaa asioitaan toimistolla työntekijän kanssa myös yhtä aikaa, esimerkiksi yksi maksoi laskua kassalla, toinen antoi sivusta sisäpostiin menevän kirjeen ja kolmas asioi yleisönetissä. Esimerkiksi tällaisten tilanteiden jälkeen saattoi joku asiakkaista jäädä merkitsemättä taulukkoon, vaikka asiakaskäyntejä pyrittiinkin listaamaan paperille muistiin, jos taulukointia ei ollut heti mahdollista suorittaa. Lisäksi aivan havainnoinnin alussa oli työkaverin kanssa vielä selvennettävä kohtaa: ”palvelutaso intensiivisimmillään”, sillä hänelle Hännisen (2007) malli palveluohjauksen taso-eroista ei ollut ennestään tuttu. Näin voitiin varmistaa todenmukaiset palvelutason arviointimerkinnot.

5.2.2 Teemahaastattelut

Opinnäytetyössäni yhdistän teorian tietoon ja havainnointimateriaaleihin myös teemahaastatteluun saatavaa aineistoa. Teemahaastattelujen avulla on mahdollista syventää aiheesta saatavaa tietoa, kun teemahaastatteluaineisto sijoitetaan osaksi tutkimukseni laajempaa kokonaisuutta. Teemahaastattelujen tarkoituksena on siis syventää havainnoinnin avulla saatua tietoa asiakkaiden kokemuksista ja kerätä tietoa toiveista sekä kartoittaa näkemystä tulevaisuuden tarpeista.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoituhaastattelu on lähellä syvähaastattelua, mutta se ei ole täysin vapaa vaan etenee etukäteen valittujen, tutkimuksen viitekehykseen sopivien teemojen varassa, joilla pyritään saamaan vastauksia tutkimusongelmaan tai -tehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelun avulla on mahdollista saada haastateltavien ääni kuuluviin, kun kysymyksen asettelu ja kysymysjärjestys eivät ole tarkasti määriteltäviä vaan haastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaan. Teemahaastattelussa on tärkeää vuorovaikutuksen kautta esiin nousevat haastateltavien omat tulkinnat asioista ja heidän antamansa merkitykset niille. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.) Haastattelun etuna onkin mahdollisuus valita haastateltaviksi sellaiset henkilöt, joilla on tietoa tai kokemusta kyseisestä aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Edellä mainittujen seikkojen vuoksi juuri teemahaastattelut sopivat hyvin syventämään opinnäytetyöni havainnoinnilla kerättyä aineistoa. Lisäksi haastattelut on useimmiten mahdollista tavoittaa uudelleenkin, jos jotain tarkennettavaa ilmenee.

Teemahaastatteluaineiston kerääminen ja analysointi noudattaa tutkimuksessani teoriaohjaavan analyysin menetelmää. Siinä on siis mukana teoreettisia kytkentöjä, joiden mukaan otto voidaan tehdä tutkijasta riippuen missä päättelyvaiheessa tahansa. Tutkimuksessani teorian mukaanotto tapahtuu sekä haastateltavien valinnassa (kukin palveluohjauksen eri tason asiakas) että analyysivaiheessa. Teoriaohjaava analyysimenetelmä jättää tilaa uudelle, sillä sen tarkoituksena ei ole testata teoriaa vaan pikemminkin löytää siitä uusia näkökulmia tai ulottuvuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.)

Kun opinnäytetyöni havainnointimateriaali oli kerätty ja olin aloittanut materiaalin ryhmittelyn ja teemoittelun, suunnittelin loppuun teemahaastattelujen toteutuksen ja teemahaastattelurungon (liite 5.). Havainnoinnista saamieni suuntausten perusteella sain vahvistusta valitsemilleni teemahaastattelun linjoille. En kirjannut haastattelurunkoon tarkkoja kysymyksiä vaan vain teemoja, joiden järjestystä olisi haastattelun kuluessa mahdollista vaihdella (ks. Hirsjärvi ym. 2009, 208). Pohdin kuitenkin

tarkkaan haastattelun teemat, niiden syventämismahdollisuudet ja vaihtoehtoiset kysymykset, jotta haastattelut sujuisivat tutkittavan kannalta mahdollisimman mukavasti ja tutkimus saisi mahdollisimman luotettavaa materiaalia. Haastatteluja suunnitellessani pohdin myös Tuomen ja Sarajärven (2009, 69–70) ohjeiden mukaisesti tulevien vastausten analysointitapaa sekä sitä, miten voisin ryhmitellä haastattelun teemat jo tässä vaiheessa, jotta analysointivaihe sujuisi mahdollisimman mutkattomasti.

Haastateltavien valinta tapahtui heidän asiakkuutensa mukaan niin, että kukin heistä sijoittui jollekin Hännisen (2007) kolmiportaisen neuvonta- ja palveluohjausmallin tasolle (ks. kuvio 2.). Haastateltavien tavoittamiseksi sain apua Jyväskylän kaupungin eri yksiköiden työntekijöiltä. Olin työntekijöihin ensin yhteydessä puhelimitse ja yhteistyön käynnistyttyä lähetin heille sähköpostitse kunkin asiakkaan palveluohjauksen intensiteetin mukaisen haastattelupyyntökirjeen (liite 6., liite 7. ja liite 8.). Tavoitteenani oli teemahaastatella kolmea palveluohjauksen asiakasta huhti-toukokuussa 2012. Hännisen (2007) mukaisen palveluohjauksen intensiteetti-tason 1. ja 2. haastateltavat löytyivät helposti toivotussa määräajassa. Heidän yhteystiedot saatuaani, sovin haastateltavien kanssa puhelimitse haastatteluajat ja haastateltavien toiveesta lähetin postitse teemahaastattelurungon etukäteen tutustuttavaksi. Puhelimessa kerroin haastateltaville myös perustietoja tutkimuksestani sekä siitä, mikä on heidän roolinsa ja oikeutensa tässä tutkimuksessa. Onkin eettisesti perusteltua kertoa haastateltavalle etukäteen, mitä aiheita haastattelu koskee ja antaa heidän tutustua haastattelun teemoihin ja kysymyksiin. Näin on myös mahdollista saada aiheesta mahdollisimman paljon tietoa itse haastattelutilanteesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Palveluohjauksen 3. tason haastateltavan löytäminen oli hankalaa ja aikaa vievää. Lopulta haastateltava löytyi täpärästi määräajassa, aivan toukokuun lopussa. Se kuvaakin hyvin sitä todellisuutta missä elämme: 3. tason palveluohjausta ei ole paljoa tarjolla ja henkilöt, joille sitä tarjotaan, ovat usein moniasiakkuuksia, heillä on erilaisia tuen tarpeita terveydellisten haasteiden tai vaikean elämäntilanteen vuoksi, joten haastattelun tekeminen olisi usein heille liian kuormittavaa. Palveluohjauksen 3. ta-

son haastateltava kävi palveluohjaajansa kanssa läpi teemahaastattelun kysymyksiä ennen varsinaista haastattelua, mutta palveluohjaaja ei kuitenkaan varsinaisesti ohjaillut haastateltavaa vastausten antamisessa.

Kun teemahaastattelurunko oli valmis, suoritin esihaastattelun tutulle henkilölleni, joka on ollut tason 1. palveluohjauksen asiakkaana. Koin eettisesti oikeaksi kysyä esihaastateltavaksi tuttuani enkä ketään ”todellista” asiakasta, ettei asiakkaalle tulisi pettynyt ja vähäpätöinen olo siitä, ettei hänen haastattelumateriaaliaan oteta mukaan varsinaisiin opinnäytetyön tuloksiin. Esihaastattelu on teemahaastattelun välttämätön ja tärkeä osa. Sen tarkoituksena oli selvittää haastattelun keskimääräinen pituus sekä testata haastattelurunkoa, aihepiirien järjestystä ja kysymysten muotoilua, joiden muuttaminen tämän koehaastattelun jälkeen oli vielä mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 72–73.) Esihaastattelun perusteella muutin vain kahden kysymyksen järjestystä, mutta sain arvokasta kokemusta nauhurin käytöstä sekä haastattelutilanteesta.

Haastattelutilanteissa ennen varsinaisia teemahaastatteluja selvitin haastateltaville tutkimukseen osallistumisen tavoitteet ja menetelmät. Kerroin heille myös missä haastatteluaineistoa tullaan käyttämään ja säilyttämään ja kuinka suojaan haastateltavien anonymiteettiä. Jokainen haastateltava allekirjoitti myös vapaaehtoisen tutkimussuostumuksen (liite 9.), jonka yhteydessä he saivat puhelinnumeroni ja sähköpostiosoitteeni mahdollisia myöhempiä kysymyksiä varten. Lisäksi kerroin haastateltaville, että tutkimukseen osallistuminen on mahdollista keskeyttää milloin vain. Koin velvollisuudekseni myös huolehtia koko tutkimuksen ajan tutkittavien hyvinvoinnista, joka ei saanut vaarantua tutkimuksen vuoksi. (ks. Tuomi ja Sarajärvi 2009, 127–131.)

Suoritin ensimmäisen ja kolmannen tason teemahaastattelut haastateltavien toiveista heidän omissa kodeissaan. Näin haastateltavilla oli mahdollista olla turvallisessa, tutussa paikassa eikä heidän tarvinnut nähdä vaivaa haastatteluun saapuakseen. Haastateltavat suhtautuivat haastatteluun ja nauhurin käyttöön myönteisesti ja ren-

nosti. Myös palveluohjauksen toisen tason haastateltava suhtautui kysymyksiini avoimesti, vaikka haastattelupaikkamme olikin hieman rauhaton läpikulupaikka erään koulun aulassa. Eskolan ja Vastamäen (2010, 28.) ohjeistuksen mukaan varmistin haastattelujen kuluessa, että kaikki suunnitellut teemat tulivat käytyä läpi haastateltavan kanssa, vaikka osaa niistä sivuttiinkin vain lyhyesti. Riippui paljon haastattelavasta, kuinka paljon mihinkin teemaan paneuduttiin. Pyrin mukauttamaan käyttämäni kieltä kunkin haastateltavan kanssa, jotta vuorovaikutus sujui mahdollisimman sujuvasti ja ymmärsimme toinen toisiamme. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin. Haastattelujen jälkeen litteroin haastatteluaineiston nauhurilta tietokoneelle sanatarkaksi tekstiksi päätelmien tekoa ja teemojen koodaamista varten.

5.2.3 Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalit

Jyväskylän Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen edetessä on syntynyt runsaasti erilaisia materiaaleja, jotka voivat tarjota hedelmällistä aineistoa tutkimukseeni. Erityisesti Jyväskylän asiakaspalveluiden laatua tutkineen asiakkaille suunnatun kyselyn tulosten ja asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadin julkilausuman ja sen vastineiden avulla tutkimukseni voi laajentaa näkökulmaansa Säynätsalon kaupunginosan asiakkaista jyväskyläläisten tarpeisiin. Kyseisten materiaalien avulla tutkimukseni saa myös arvokasta näkökulmaa Jyväskylän kaupungin eri palvelualueiden asiakkaista, heidän mielipiteistään ja toiveistaan.

Yleisnäkemyksiä Jyväskylän kaupungin asiakaspalveluiden nykytilasta ja toiveista sen kehittämiseksi koottiin kuntalaiskyselyllä 1.-12.2.2012. En itse ollut mukana kyselyn toteuttamisessa vaan puhuttelin kyselyn tuloksilla omaa tutkimusaineistoani nostamalla esiin asiakaspalvelun ja palveluohjauksen teemoja, joita jyväskyläläiset pitävät tärkeinä; ja yhdistin niitä oman aineistoni tuloksiin. Kuntalaiskyselyn tulokset koostuvat netti-, paperi- ja palautepäätekyselyn avulla saaduista 400 vastauksesta. (Asiakaspalvelukysely 2012.)

Jyväskylän uuteen asiakaspalvelumalliin liittyvä kuntalaisten kansalaisraati kokoontui kolme kertaa helmikuussa 2012. Kansalaisraadın tarkoituksena on täydentää olemassa olevia osallistumisen ja vaikuttamisen rakenteita. Sen avulla on mahdollista tarjota esimerkiksi kuntien viranhaltijoille ja luottamushenkilöille tietoa kuntalaisten toiveista ja ajatuksista. Kansalaisraatipäivien aikana raatilaiset kävivät monipuolisia keskusteluja koulutettujen ohjaajien johdolla ja saivat käsiteltävän kysymyksen, Jyväskylän asiakaspalvelun kannalta merkittävää tietoa eri asiantuntijoilta. Raatipäivien päätteeksi raatilaiset laativat aiheesta julkilausuman (ks. Kuntalaisten kansalaisraadın julkilausuma 2012.), joka luovutettiin vastaanottavalle taholle ja medialle. (Kuntalaisten kansalaisraati 2012.) Kansalaisraadın julkilausuman vastaanotti Jyväskylän kaupungin tulevaisuus- ja kaupunkisuunnittelulautakunta ja Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen projektiryhmä. Molemmat tahot antoivat julkilausumaan vastineen (ks. Tulevaisuus- ja kaupunkisuunnittelulautakunnan vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadın julkilausumaan 2012 ja Vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadın julkilausumaan 2012). Puhuttelin opinnäytetyöni aineistoa kansalaisraadın materiaaleilla nostamalla esiin jyväskyläläisten tärkeinä pitämiä asiakaspalvelun ja palveluohjauksen teemoja ja yhdistin niitä tutkimukseni tuloksiin.

5.3 Tutkimusaineiston analyysi

Useimpien eri nimillä kulkevien laadullisen tutkimuksen aineistoanalyysimenetelmien voidaan sanoa perustuvan sisällönanalyysiin, sillä sisällönanalyysillä tarkoitetaan useimmiten kirjoitettujen, kuultujen ja nähtyjen sisältöjen analyysin väljää teoreettista menetelmää. Sisällönanalyysi sopii hyvin strukturoimattomankin aineiston analyysiin, sillä siinä pyritään saamaan aineiston sisältö tiivistetysti esiin kadottamatta kuitenkaan se sisältämää informaatiota. Sisällönanalyysillä etsitään aineiston merkityksiä. Oleellista siinä on, että kyse ei ole totuuden etsinnästä vaan todellisuuden ta-

juamista inhimillisenä ajattelutapana. Menetelmän avulla saadaan kerätty aineisto kuitenkin vasta järjesteltyä johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–108.) Myös opinnäytetyöni aineiston analyysi perustui sisällönanalyysiin, vaikka kaikki opinnäytetyöni tutkimusaineisto ei olekaan laadullista.

Opinnäytetyöni määrällisen aineiston piirteitä omaavan havainnointiaineiston analyysi lähti aineiston pelkistämisestä, jossa pyrin havaintojen ryhmittelyyn ja yhdistelemiseen johtolankojen löytämiseksi. Tein myös Tuomen ja Sarajärven (2009, 92–93) sisällönanalyysiohjeen mukaisesti päätöksen siitä, mikä materiaali aineistosta on kiinnioitavinta ja linjassa tutkimustehtävän kanssa. Tätä varten tiivistin aineiston keräämällä havainnointitaulukon aineistosta erilaisia ryhmiä ja yhdistelin näitä erilaisiksi joukoiksi. (ks. Vilka 2006, 81–82.) Tavoitteenani oli löytää aineistosta myös Hännisen kolmiportaisesta neuvonta- ja palveluohjausmallista (ks. kuvio 2.) poikkeavia merkitysyhteyksiä, jotta itse havainnointiaineiston johtopäätöksissä mahdollistuisi mahdollisimman useiden asiakasprofiilien löytyminen.

Havainnointiaineiston pelkistämällä sain aineistosta esiin niin sanottuja raakahavaintoja, jotka olivat hyödyllisiä varsinaisen tulkinnan tuottamisessa ja säilyttävät tutkittavien väliset erot. Itse tulkintojen tekemisessä pidin teoriaohjaavuutta vahvasti esillä, sillä Vilka (2006, 86) on todennut Alasuutariin viitaten, että vasta teorian kautta on mahdollista avata tutkittavien välisiä merkitysyhteyksiä ja luoda tulkintoja. Tämä vaati syvää havainnointiaineistoon paneutumista ja sen ymmärtämistä opinnäytetyön teorian kautta sekä aineistolla perusteltavien ajatusten löytämistä. Niin sanottujen suorien havaintojen tulkitsemisen jälkeen suoritin ristiintaulukoinnin tulosten tulkintaa löytääkseni yhä laajempia merkitysyhteyksiä.

Tutkimukseni teemahaastatteluaineisto on hyvin pieni, kolme haastateltavaa. Määrä perustui ennalta määrättyyn jaotteluun, jossa kukin haastateltava edustaa Hännisen (2007) neuvonta- ja palveluohjausmallin eri tasoa. Lähtökohdiltaan aineiston analyysi on ollut siis teoriaohjaavaa. Käytin siinä myös induktiivista päättelyä, koska suoritin

lopullisen analyysin aineistolähtöisesti pyrkimällä löytämään aineiston ryhmittelyllä ja pilkkomisella sellaisia piirteitä, jotka tukevat muuta tutkimusaineistoa sekä opin-
näytetyöni tutkimustehtävää. Analyysin tarkoituksena oli siis pikemminkin laajentaa tietoa kuin etsiä absoluuttista totuutta. Laadullisessa tutkimuksessa (tutkimukseni teemahaastatteluaineiston osuus) analyysia voidaankin sanoa tehtävän oikeastaan tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tärkeää on kuitenkin muistaa kytkeä aineisto johonkin teoreettiseen kokonaisuuteen, jotta se voi tuottaa luotettavan tuloksen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103- 166.) Tutustuin siis ensin teoriaan, joka jo ohjasi aineistonkeruuta. Tämän jälkeen perehdyin teemahaastatteluaineistoon ja sen antiin käyttäen teoriaa sopivasti hyväkseni. Tärkeää oli kuitenkin olla ylitulkitsematta aineistoa teorian kautta ja antaa sen puhua omaa merkityskieltään. (ks. Eskola 2010, 186.)

Teemahaastattelujen nauhurilta purkamisen jälkeen järjestelin aineiston teemoittain poimimalla vastauksista teemaan liittyviä kohtia. Tässä vaiheessa en karsinut aineistoa vaan enemminkin järjestelin sitä uudelleen. Seuraavaksi suoritin varsinainen aineiston analyysin, jossa luin aineistoa läpi useita kertoja ja tein omia tulkintojani ja niistä muistiinpanoja. Tällainen aineiston teemoittelu voi Tuomen ja Sarajärven (2009 93.) mukaan olla luokituksen kaltaista, mutta teemoittelussa painottuu keskeisenä se, mitä kustakin teemasta on sanottu. Tällöin on mahdollisuus vertailla erilaisten teemojen esiintymistä koko aineistossa. Hain haastatteluaineistosta muun muassa Hännisen (2007) mallin mukaisia eri palveluohjaustasojen tekijöitä, jotka kuvaavat tasojen palvelun tarpeita, eroja ja samankaltaisuuksia. Tällöin voidaankin analyysin yhteydessä puhua tulkinnasta, joka tarkoittaa, että tekstit suhteutetaan tutkijan käyttämään teoreettiseen näkökulmaan (Eskola 2010, 180).

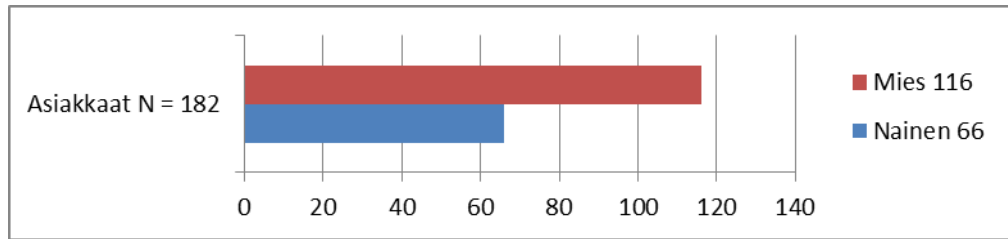
Havainnointi- ja teemahaastatteluaineiston analysoinnin jälkeen suoritin näiden aineistojen analyysien tulosten vertailua ja tulkintaa sekä pyrin laajentamaan näkökulmaani Säynätsaloo laajemmalle alueelle. Lisäksi otin mukaan analysointiin Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaaleja. Vertailin ja tulkitsin omaa aineistoani kuntalaiskyselyn ja kansalaisraadien materiaalien kautta; hain niistä yhteneväisyyksiä,

erovaisuuksia ja uusia ulottuvuuksiksi. Vilkan (2006, 86–89) mukaan vertailun suorittaminen tutkimuksen muun aineiston kanssa onkin välttämätöntä, jotta päästään luotettavaan lopputulokseen. Yhdistin siis Eskolan (2012, 189–198.) ohjeiden mukaan kaikki triangulaation aineistonkeräystapojen tuottaman materiaalin ja omat pohdintani. Näin sain aineiston informaatioarvon kasvamaan ja aineiston tiivistymään ja jäsentymään. Tämän jälkeen kävin aineistoa järjestyksessä lävitse ja poimin tärkeimmät ja mielenkiintoisimmat kohdat. Tein niistä muistiinpanoja ryhmitellen samalla valmiiksi raportoinnissa käytettäviä kappaleita. Tässä vaiheessa yhdistin siis aineisto-esimerkit ja oman ajatteluni. Oli mielenkiintoista huomata kuinka kaikki tutkimuksessani käytetty aineisto tuki toinen toistaan antaen vahvistusta muulle kerätylle aineistolle. Analyysi ei kuitenkaan voinut jäädä tähän vaan otin lopuksi mukaan myös kytkennät tutkimuksessani esiin nostettuihin teorioihin. Tämän vaiheen jälkeen muistiinpanojeni teksti oli vielä hyvin aukollista, joten lopuksi hioin tekstin valmiiksi, lopullisiksi kappaleiksi ja syvennyin johtopäätösten pohdintaan.

6 TULOKSET

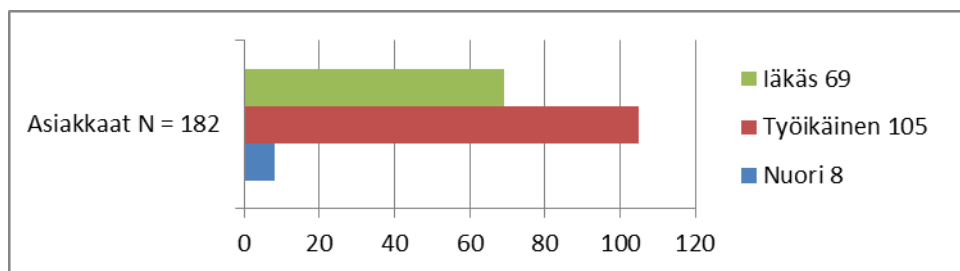
6.1 Havainnoinnin tulokset

Helmikuun 2012 aikana Säynätsalon aluetoimistossa kirjattiin havainnointitaulukoon tietoja 182 asiakkaasta. Heistä melkein kaksi kolmasosaa (116/182) oli miehiä (ks. kuvio 3.). Tarkempia sukupuolen mukaisia tuloksia esitellään kappaleessa: Tuloksia sukupuolen mukaan.



KUVIO 3. Asiakkaat sukupuolen mukaan

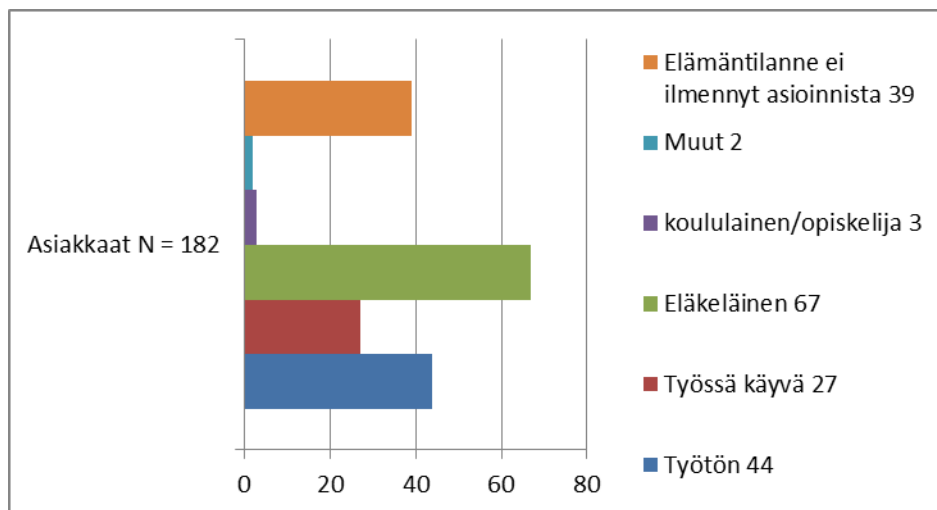
Asiakkaista huomattavan vähän oli nuoria, alle 25-vuotiaita (8/182), kun taas työikäisiä (26–65-vuotiaita) oli yli puolet kävijöistä (105/182) (ks. kuvio 4.). Tarkempia ikäjakautumien mukaisia tuloksia esitellään kappaleessa: Tuloksia ikäjakautumien mukaan.



KUVIO 4. Asiakkaat ikäjakautumien mukaan

Asiakkaista huomattava määrä, yli kolmasosa oli eläkeläisiä (ks. kuvio 5.). Määrä saattoi olla todellisuudessa vieläkin suurempi, sillä asiakkaan elämäntilanne eli sosioekonominen asema ei aina ilmennyt asioinnista. Sellaisia asiakkaita, joiden elämäntilanne ei ilmennyt asioinnista, oli asiakkaista yli viidesosa. Koululaisia tai opiskelijoita asioi helmikuussa Säynätsalon aluetoimistolla vain kolme, joka on suorassa suhteessa

nuorten (alle 25-vuotiaiden) asiakkaiden määrään (8). Tarkempia elämäntilanteen mukaisia tuloksia esitellään kappaleessa: Tuloksia elämäntilanteen mukaan.

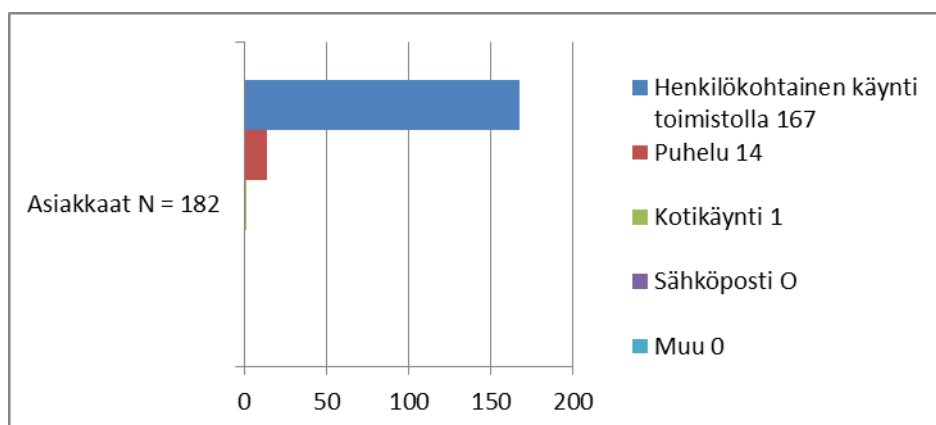


KUVIO 5. Asiakkaat elämäntilanteen mukaan

Lähes aina (170/182) asiakas toimi itse ensimmäisenä yhteydenottajana meidän suuntaamme. Asiakkaan puolesta yhteyttä otti sukulainen kuusi kertaa, ystävä kolme kertaa ja viranomaiset kolme kertaa. Kun yhteydenottajana toimi joku muu kuin asiakas itse, liittyivät asiointiasiat useimmiten toimeentulotukeen tai vanhuspalveluihin. Asiakkaan puolesta kysyttiin myös Kelan ja verotoimiston palveluja, kotipalvelua sekä terveys- ja vammaispalveluita sekä laskujen maksamismahdollisuutta palvelukassalla. Säynätsalon aluetoimiston palvelukassaan on mahdollista maksaa Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n ja Jyväskylän Energian laskuja sekä hoitaa Kylän kattauksen ruokalippuihin liittyviä maksuja tai Säynätsalon kunnantalon tilavuokria.

Useimmat (147/182) helmikuussa 2012 asioineista asiakkaista olivat vanhoja tuttuja. Yli puolella heistä (79) oli säännöllinen palvelun tarve eli he olivat ottaneet yhteyttä toimistomme suuntaan vähintään viisi kertaa. Tätä kategoriaa taulukoitaessa oli syntynyt kolme virhemerkintää, joiden merkitystä ei voida saada jälkikäteen selville. Ne eivät kuitenkaan vaikuta merkittävästi lopputulokseen.

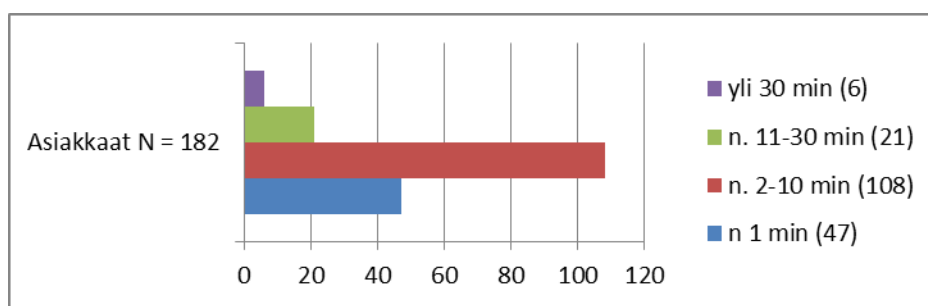
Helmikuun 2012 asiakkaiden yhteydenottotapa (ks. kuvio 6.), kuvaa hyvin tavallisia palvelutilanteita toimistollamme. Vain 14 asiakasta otti yhteyttä puhelimitse. Kukaan ei ottanut yhteyttä sähköpostitse ja palveluohjaaja suoritti yhden kotikäynnin asiakkaan luo. Myöskään yhtään muuta palvelutilannetta ei tapahtunut; tällainen olisi voinut olla esimerkiksi verkostopalaveri. Asiakkaiden palvelun tarpeita suhteessa yhteydenottotapaan esitellään tekstissä ennen kuviota 8.



KUVIO 6. Asiakkaat yhteydenottotavan mukaan

Huomattava määrä (108/182) asiakkaista käytti palvelutilanteeseen aikaa noin 2-10 minuuttia (ks. kuvio 7.). Palvelutilanteisiin käytettyä aikaa suhteessa palvelun tarpeen

seen on vaikea suoraan havainnoinnissa käytetyllä menetelmällä saada selville, sillä osalla asiakkaista oli useita palvelun tarpeita yhden asioinnin aikana. Tällöin näihin kaikkiin asiakkaan tarvitsemiin palveluihin käytetty aika merkittiin yhtenä kokonaisuutena havainnointitaulukkoon. Havainnoinnin tuloksista on kuitenkin nähtävissä, että useimmiten palvelukassalla asioidaan 2-10 minuuttia. Samoin kuin Kelan palveluihin, kopio/faksaus/skannaus-palveluun, toimeentulotukeen liittyviin asioihin ja tilavarauksen tai avainasian hoitamiseen liittyen käytettiin aikaa useimmiten 2-10 minuuttia.



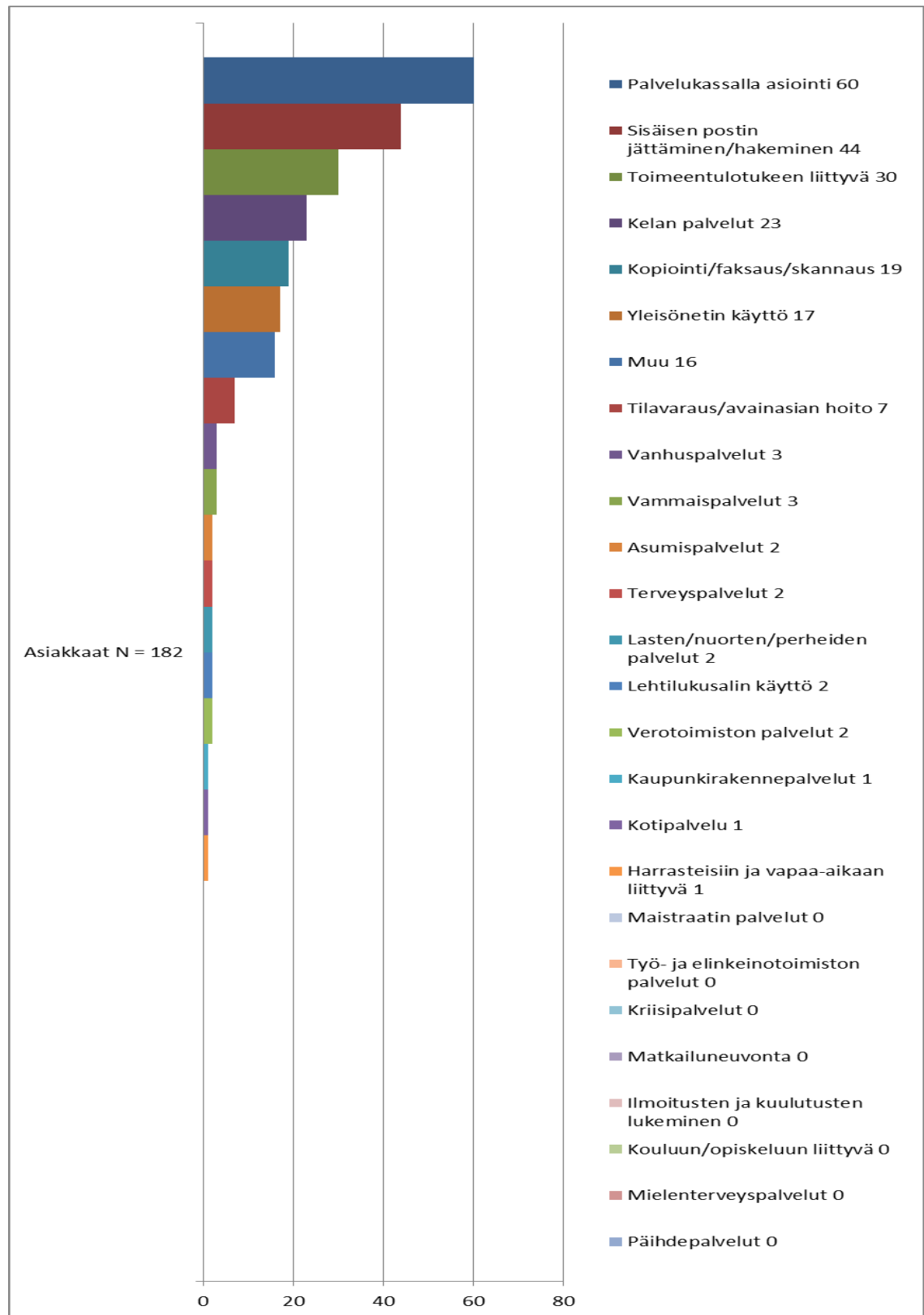
KUVIO 7. Asiakkaat palvelutilanteeseen käytetyn ajan mukaan

Huomionarvoista on, että asiakkaista noin neljäsosan palvelutilanne hoitui noin minuutissa. Useimmiten tällaiset asiakkaat jättivät tai hakivat sisäistä postia (28) tai asioivat palvelukassalla (11). Yli 11 minuuttia asioineita asiakkaita oli yhteensä 27. 11–30 minuuttia käytettiin selvitetessä toimeentulotukeen liittyviä asioita tai Kelan palveluita. Myös yleisönettiä käytettiin useimmiten 11–30 minuuttia. Pisimpään, yli 30 minuuttia asioitiin joko Kelan, verotoimiston tai lasten/nuorten/perheiden palveluihin, toimeentulotukeen tai muihin asioihin liittyen. Myös yleisönettiä käytettiin usein yli 30 minuuttia. Yli puolituntia palvelutilanteeseen käyttäneillä asiakkailla oli monenlaisia palvelun tarpeita. Kahdella heistä oli useampi kuin yksi palvelun tarve.

Pisintä asiointiaikaa ei voida käytetyllä havainnointimenetelmällä todeta, mutta kokemuksesta käyntikerran asiointiajan voidaan arvioida olevan maksimissaan noin 1 h 30 min.

Koko kuukautena palvelutilanteisiin yhteensä käytettyä aikaa on vaikea määritellä kovinkaan tarkasti havainnointitaulukon luonteesta riippuen. Kokonaisuudessaan asiakaspalveluun käytettiin aikaa noin 674–2117 minuuttia. Eli todellinen asiakaspalveluun käytetty aika on jotain 11 tunnin 14 minuutin ja 35 tunnin 17 minuutin välillä. Luvut eivät sisällä jatkotoimiin käytettyä aikaa.

Kuviossa 8. on esitelty asiakkaiden palvelun tarpeet tarvejärjestyksessä. Palvelukas-salla asiointi oli selvästi kysytyin toimiston palveluista. Noin kolmasosa (60/182) asiakkaista halusi siis maksaa Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n tai Jyväskylän Energian laskuja tai hoitaa Kylän kattauksen ruokalippuihin liittyviä maksuja tai tilavuokria. Lähes neljäsosa (44/182) asiakkaista jätti tai haki sisäistä postia. Havainnointitaulukon vaihtoehtoisissa oli useita toimistollamme tarjolla olevia palveluita, joita kysyttiin hyvin vähän tai ei kertaakaan. Lehtilukusalin käyttö ja ilmoitusten ja kuulutusten lukeminen ovat kuitenkin sellaisia palveluita, joiden käyttöä emme aina välttämättä huomaa palvellessamme muita asiakkaita. Palvelutarvetta ”muu” kirjattiin 16 kertaa kuukauden aikana. Yhden kerran ”muissa asioissa” asiakas kysyi diakonin palveluja ja yhden kerran Säynätsalon kunnan aikaiseen arkistoon liittyviä palveluja. Näiden ”muissa asioissa” asioineiden asiakkaiden palvelutarvetta on kuitenkin vaikea määritellä, koska emme kirjanneet asiakkaista paljoakaan taulukon ”lisätietoja” -kohtaan. Puhelimitse palvelua hakeneet asiakkaat (14/182) kysyivät tasaisesti eri palveluista. Eniten he kysyivät toimeentulotuesta, vanhuspalveluista ja Kelan palveluista. Useimmiten myös tilavaraukset tapahtuvat puhelimitse. Palveluohjaajan suorittamalla kotikäynnillä käsiteltiin asiakkaan kanssa Kelan palveluihin, toimeentulotukeen ja muihin asioihin liittyviä asioita. Muut asiat liittyivät asiakkaan muuttoon ja uuteen asuntoon.



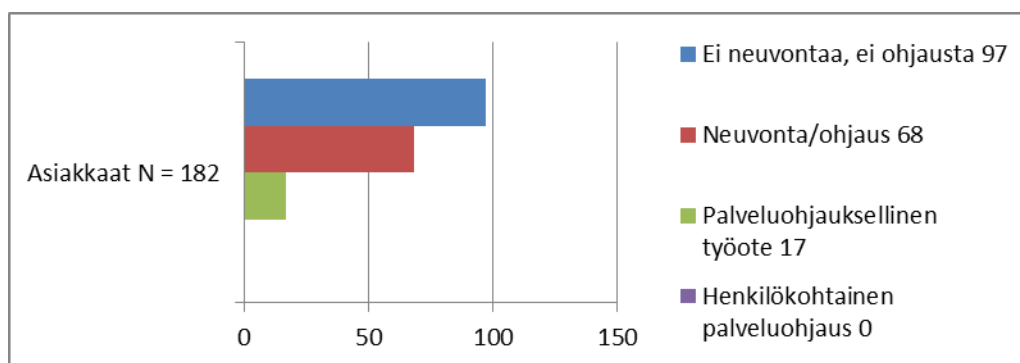
KUVIO 8. Asiakkaiden palvelun tarpeet

Kuviossa 8. ovat mukana asiakkaiden kaikki palvelun tarpeet eli jos asiakkaalla oli enemmän kuin yksi palvelun tarve näkyvät ne kaikki yllä olevassa kuviossa. Asiakkaiden, joilla oli enemmän kuin yksi palvelun tarve (53/182), palvelun tarpeita ei kirjattu havainnointitaulukkoon missään tietyssä järjestyksessä, joten päätelmiä asiakkaiden palvelutarpeiden tärkeysjärjestyksestä ei voida tämän havainnoinnin perusteella tehdä. Noin puolella (25/53) asiakkaista, joilla oli useita palvelun tarpeita, ainakin toinen tarpeista oli jokin toimiston kysytyimmistä palveluista.

Kahdeksan vuoden työskentelykokemukseni perusteella asiakkaiden palvelujen tarpeet helmikuussa 2012 kuvaavat hyvin tavallista Säynätsalon aluetoimiston asiakasvirtaa, vaikkakin vuodenajan mukaan asiakkaiden palvelutarpeissa on selvästi nähtävissä vaihtelua. Esimerkiksi vuoden loppupuolella vammaispalveluja kysytään tavallista enemmän, kun asiakkaille saapuu postitse kotiin täytettäväksi vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuspalveluihin liittyviä lomakkeita. Huhti-toukokuussa taas verotoimiston palveluihin liittyvä neuvonnan tarve kasvaa, kun edellisen vuoden verotustiedot saapuvat koteihin ja tulee ajankohtaiseksi hakea niihin muutosta, etenkin kotitalousvähennystä. Palvelukassalla asiointiin sekä toimeentulotuen ja Kelan palveluihin liittyvä asiakasvirta Säynätsalon aluetoimistolla taas on tasaista ympäri vuoden.

Kuviosta 9. käy ilmi millä palveluohjauksen tasolla asiakkaita palvelutilanteissa intensiivisimmillään palveltiin. Huomattavaa on, että yli puolet (97/182) asiakkaista eivät tarvinneet palvelun tarpeen tyydyttämiseksi neuvontaa eivätkä ohjausta. Tällaiset asiakkaat asioivat palvelukassalla (51), jättivät tai hakivat sisäistä postia (27), käyttivät kopiointi/faksaus/skannaus-palvelua (8) tai yleisönettiä (6). Neuvontaa tai ohjausta annettiin reilulle kolmasosalle asiakkaista (69/182). Heidän kohdallaan palvelun tarve jakaantui melko tasaisesti eri tarpeiden kesken, joista käytetyimmät olivat: sisäisen postin jättäminen tai hakeminen (16), toimeentulotukeen liittyvä asia (14), Kelan palvelut (13), yleisönetin käyttö (11), muu (9), palvelukassalla asiointi (7), kopiointi/faksaus/skannaus-palvelun käyttö (7) ja tilavaraus-/avainasian hoitaminen (6).

Viidellätoista syvimmillään neuvontaa tai ohjausta saaneista asiakkaista oli useampi kuin yksi palvelun tarve.



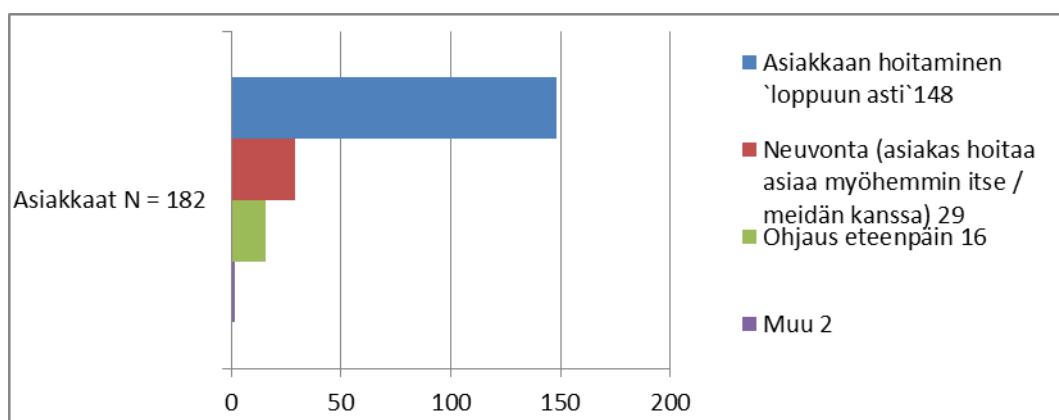
KUVIO 9. Asiakkaiden palvelun taso intensiivisimmillään

Palveluohjauksellista työtettä käytettiin seitsemäntoista asiakkaan kanssa. Heidän palvelun tarpeensa kohdistuivat useimmiten toimeentulotukeen liittyviin asioihin (9) tai Kelan palveluihin (9), muihin asioihin (5) tai lasten, nuorten ja perheiden palveluihin (2). Huomattavaa on, että näistä seitsemästätoista asiakkaista, joita palveltiin palveluohjauksellista työtettä käyttäen, kahdellatoista oli useampi kuin yksi palvelun tarve. Ja näistä kahdestatoista yhdellätoista oli joko toimeentulotuen tai Kelan palvelun tarve yhdistettynä muihin erilaisiin tarpeisiin tai jopa molemmat edellä mainitut tarpeet yhdistettynä johonkin kolmanteen tarpeeseen. Näyttää siis siltä, että neuvontaa ja ohjausta syvempi taso, palveluohjauksellinen työote liittyy usein taloudellisiin asioihin, rahan puutteeseen tai tietämättömyyteen itselle mahdollisista etuuksista tai siitä miten niitä haetaan.

Säynätsalon aluetoimiston asiakaskunta on pääosin omatoimista ja he pääsevät itse asioimaan toimistolle ja hoitamaan asioitaan. Näin ollen heillä ei ole tarvetta henki-

lökohtaiseen, intensiiviseen palveluohjaukseen. Jos kuitenkin jollain asiakkaistamme tai heidän läheisistään ilmeni henkilökohtaisen palveluohjauksen tarve, toimiston henkilökunta auttaisi asiakasta löytämään siihen sopivan palveluntuottajan. Säynätsalon aluetoimiston perustehtävään ei ole mahdollista sisällyttää henkilökohtaisen palveluohjauksen asiakkaiden palvelua.

Useimmissa (148/182) palvelutapahtumissa Säynätsalon aluetoimiston asiakkaat hoidettiin niin, ettei heille jäänyt palvelutapahtuman jälkeen itselleen mitään hoidettavaa palvelun tarpeeseen liittyen, lukuun ottamatta, että he jäivät esimerkiksi odottamaan jonkin viranhaltijan päätöstä (ks. kuvio 10.). Useimmiten tällaisten ”loppuun asti palveltujen” asiakkaiden palvelun tarpeet liittyivät palvelukassalla asiointiin (59), sisäisen postin jättämiseen tai hakemiseen (43), toimeentulotukeen liittyvään asiaan (22), kopio/faksaus/skannaus-palvelun käyttöön (18), yleisönetin käyttöön (16) tai Kelan palveluihin (12). Asiakkaista, jotka saivat asiansa hoidettua kanssamme loppuun saakka, kolmellakymmenellä yhdellä asiakkaalla oli useampi kuin yksi palvelun tarve. Niin sanotusti ”loppuun asti palveltujen” asiakkaiden suurta määrää, selittää varmastikin se, että useimmat asiakkaiden palvelutarpeista kohdistuivat juuri Säynätsalon aluetoimiston palveluihin ja useat asiakkaat (147/182) ovat käyneet toimistollamme aiemminkin ja tietävät palveluvalikoimamme.



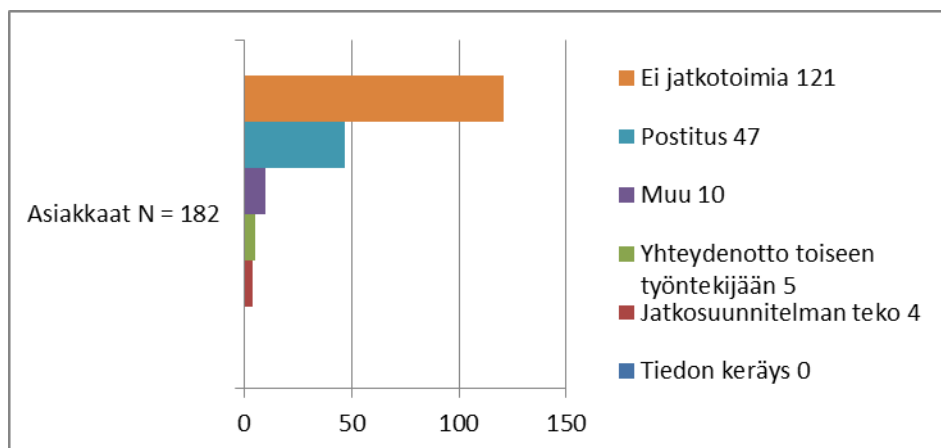
KUVIO 10. Asiakkaat palvelutapahtuman mukaan

Kahdellekymmenelleyhdeksälle asiakkaalle annettiin helmikuun 2012 aikana sellaista neuvontaa, että he hoitavat asiaa myöhemmin joko itse tai yhdessä meidän toimistomme kanssa (ks. kuvio 10.). Neuvontaa annettiin muun muassa Kelan palveluihin (11), toimeentulotukeen (9), muihin palveluihin (7), palvelukassan käyttöön (3) ja vanhuspalveluihin (3) liittyen. Tällaista neuvontaa saaneista asiakkaista kahdellatoista oli useampi kuin yksi palvelun tarve.

Helmikuun 2012 aikana Säynätsalon aluetoimiston asiakkaista kuusitoista ohjattiin eteenpäin. Heidän palvelun tarpeensa liittyi useimmiten (9) muihin tarpeisiin. Tällaisten muita palvelun tarpeita omanneiden, eteenpäin ohjattujen asiakkaiden todellisia palvelun tarpeita ei ole havainnoinnin pohjalta mahdollista selvittää, koska lisätietoihin ei tehty lisämerkintöjä näiden asiakkaiden kohdalla. Eteenpäin ohjattujen asiakkaiden tarpeet liittyivät myös esimerkiksi Kelan palveluihin (4), toimeentulotukeen (3) tai sisäisen postin jättämiseen tai hakemiseen (3). Kokonaisuutena kuviosta 10. on nähtävissä, että hyvin vähäinen osa asiakkaista ei tiennyt ennestään, että hänen toivomaansa palvelua ei ole Säynätsalon aluetoimistossa tarjolla.

Kahden asiakkaan kohdalla palvelutapahtumaksi kirjattiin ”muu”. Ja koska heidän palvelun tarpeet oli merkitty myös kategoriaan ”muu”, ei ole tarkkaa tietoa saatavissa siitä millaisista asiakkaista tällöin oli kyse. Heidän kanssaan ei ollut käytetty myöskään ohjausta eikä neuvontaa. Kaikista asiakkaista (182) yhteensä kolmentoista kanssa käytettiin useampaa kuin yhtä palvelutapahtumaa. Heistä yhdeksällä oli useampi kuin yksi palvelun tarve hoidettavanaan.

Useimpien (121/182) palvelutapahtumien jälkeen työntekijälle ei jäänyt jatkotoimia hoidettavaksi (ks. kuvio 11.). Tällaiset palvelutapahtumat liittyivät useimmiten palvelukassalla asiointiin (55), yleisönetin käyttöön (15), toimeentulotukeen (13), Kelan palveluihin (13), kopio/faksaus/skannaus-palvelun käyttöön (12) tai sisäisen postin jättämiseen tai hakemiseen (9). Asiakkaista, joiden jälkeen ei jäänyt jatkotoimia hoidettavaksi, kahdellatoista oli useampi kuin yksi palvelun tarve.



KUVIO 11. Asiakaskäyntien jälkeen suoritettut jatkotoimet

Asiakkaista noin neljäsosan (47/182) jälkeen jäi työntekijälle hoidettavaksi postitusta. Tällaiset asiakkaat asioivat useimmiten juuri sisäisen postin jättämiseen (34), toimeentulotukeen (17), Kelan palveluihin (9) tai kopiointi/faksausskannaus-palveluun (7) liittyen. Näistä kahdellakymmenellä yhdellä asiakkaalla oli useampi kuin yksi palvelun tarve.

Muita jatkotoimia jäi työntekijän suoritettavaksi kymmenen kertaa. Lisätietokirjausten perusteella ainakin kaksi kertaa tällainen jatkotoimi oli palvelukassaan liittyvät asiat. Yhteys toiseen työntekijään palvelutapahtuman jälkeen otettiin viisi kertaa ja jatkosuunnitelma tehtiin neljä kertaa. Asiakkaiden palvelun tarpeet näihin jatkotoimiin liittyen olivat hyvin vaihtelevia. Työntekijöille ei jäänyt kertaakaan asiakkaan lähdettyä suoritettavaksi lisätiedon keräystä asiakkaan asiointiasiaan liittyen (ks. kuvio 11.).

6.1.1 Tuloksia sukupuolen mukaan

Tarkasteltaessa havainnoinnin tuloksia sukupuolijakauman näkökulmasta, on huomattavaa, että lähes kaksi kolmasosaa (116/182) Säynätsalon aluetoimiston asiakkaista oli miehiä helmikuussa 2012. Kokemukseni mukaan luku ilmentää hyvin toimiston normaalia kuukautta, vaikka asiakkaiden sukupuolijakaumaa ei aiemmin olekaan selvitetty. Huomattavaa on, että työttömistä asiakkaista valtaosa (40/44) oli miehiä. Miesasiakkaiden työttömyys näkyy myös heidän käyttämistään palveluista. Miehet jättivät naisia useammin sisäistä postia ja ottivat kopioita. Nämä palvelut taas liittyvät miesten muihin usein käyttämiin palveluihin: Kelan palvelut ja toimeentulotukeen liittyvät asiat. Kelan palveluiden käyttäjistä lähes kaikki (20/23) olivat miehiä ja toimeentulotukiasioissa asioineistakin 70 %. Naisilla puolestaan palvelun tarpeet liittyivät useimmiten palvelukassalla asiointiin (29), sisäisen postin jättämiseen/hakemiseen (12), toimeentulotukeen (9) tai yleisönetin käyttöön (7). Miesten palvelutarpeiden voidaan siis sanoa olevan Säynätsalon aluetoimistolla niin sanotusti syvempiä, jota kuvaa myös palveluohjauksellisen työotteen käyttö. Sitä käytettiin miesten kanssa 13 kertaa ja naisten kanssa vain 4 kertaa.

6.1.2 Tuloksia ikäjakauman mukaan

Nuorten osalta ei voida tehdä merkittäviä päätelmiä suhteessa muihin ikäryhmiin, koska heitä asioi Säynätsalon aluetoimistossa hyvin vähän (helmikuussa 2012 8 nuorta) ja heidän palveluntarpeensa olivat hyvin moninaisia: muun muassa yleisönetin käyttö, Kelan palvelut ja toimeentulotulotukeen liittyvät asiat.

Helmikuussa 2012 työikäisistä asiakkaista 40 % oli työttömiä ja 25 % työssäkäyviä. Työikäisistä (26–65-vuotiaista) noin neljäsosan elämäntilanne eli sosioekonominen asema ei ilmennyt asioinnista. Iäkkäistä arvatenkin lähes kaikki (64/69) olivat eläkkeellä. Luku saattaa kuitenkin perustua oletukseen tai asiakkaan aiempaan tuntemi-

seen, sillä suurin osa (41/69) iäkkäiden palvelun tarpeista oli palvelukassalla asiointia, jossa elämäntilanne ei useinkaan tule puheeksi.

Asiakkaiden palvelun tarpeet eroavat merkittävästi ikäryhmittäin. Työikäisistä 40 % käytti sisäisen postin jättämistä tai hakemista ja noin 22 % toimeentulotukeen liittyviä palveluita. Iäkkäät taas eivät jättäneet/hakeneet lainkaan sisäistä postia ja kysyivät vain neljä kertaa toimeentulotukeen liittyviä palveluita. Iäkkäistä lähes 60 % (41/69) asioi palvelukassalla, kun taas työikäisistä palvelukassaa käytti vain 18 %. Nuorista kukaan ei asioinut palvelukassalla. Yleisönettiä käytti työikäinen kaksitoista kertaa ja iäkäs vain kaksi kertaa. Saadut tulokset osoittavat, että sähköisten palvelujen käyttö on iäkkäitä yleisempää muilla ikäryhmillä. Kelan palveluiden kysynnässä ei ollut merkittävää eroa ikäjakauman mukaan, mikä voi ilmentää sitä, että Kela tarjoaa niin sanotusti jokaiselle ikäryhmälle jotakin. Iäkkäät puolestaan käyttivät toimiston muita, nimeämättömiä palveluita suhteessa enemmän (8/69) kuin työikäiset (6/105), mikä saattaa kertoa siitä, että iäkkäillä on muihin ikäryhmiin verrattuna vähemmän tietoa siitä mistä ja miten palveluita voidaan hakea, jolloin he turvautuvat lähimpään neuvontaa tarjoavaan palvelupisteeseen.

Iäkkäillä oli kuitenkin vain harvoin (9/69) useampi kuin yksi palvelun tarve, kun taas työikäisistä noin neljäsosalla (27/105) oli tarve useampaan kuin yhteen palveluun. Asiakkaiden palvelutarpeen intensiivisyys ei vaihdellut merkittävästi ikäryhmittäin. Nuorten kanssa ei kuitenkaan käytetty kertaakaan palveluohjauksellista työotetta. Iäkkäiden kanssa (8/69) sitä taas käytettiin suhteessa hieman työikäisiä (9/105) enemmän. Ero ei kuitenkaan ollut merkittävä ja molempien ikäryhmien keskuudessa palveluohjauksellisen työotteen tarve oli pieni.

6.1.3 Tuloksia elämäntilanteen mukaan

Asiakkaiden elämäntilanne vaikutti merkittävästi heidän palvelun tarpeeseensa. Työttömillä suurimmat palvelutarpeet liittyivät sisäisen postin jättämiseen (54,5 % työttömistä asiakkaista) ja toimeentulotukeen liittyviin asioihin (34 % työttömistä asiakkaista). Kukaan eläkeläisistä ei jättänyt eikä hakenut sisäistä postia ja vain kolmella heistä oli toimeentulotukiasioihin liittyvä tarve. Eläkeläisillä suurin palvelun tarve oli palvelukassan käyttö, sitä käytti 56,5 % eläkeläisistä asiakkaista. Työttömistä asiakkaista taas vain kolme asioi helmikuussa 2012 palvelukassalla. Työssäkäyvien suurimmat palvelun tarpeet liittyivät palvelukassan käyttöön (37 % työssäkäyvistä asiakkaista) ja sisäisen postin jättämiseen tai hakemiseen (33 % työssäkäyvistä asiakkaista). Nämä palvelut selittyvät oman kokemuksen perusteella sillä, että suuri osa työssäkäyvistä toimiston asiakkaista on Jyväskylän kaupungin työntekijöitä tai muita palvelukassaan rahatilityksiä tekeviä. Koululaisten tai opiskelijoiden palvelun tarpeista ei voida nähdä mitään selkeää yhteneväisyyttä, koska helmikuussa 2012 heitä asioi toimistolla vain kolme henkilöä.

Iso osa (39/182) asiakkaista oli sellaisia, joiden elämäntilanne ei ilmennyt asioinnista. Heidän palvelun tarpeensa jakautuivat melko tasaisesti erilaisiin tarpeisiin, mutta liittyivät usein sisäisen postin jättämiseen tai hakemiseen (30 % tällaisista asiakkaista), toimeentulotukeen (18 %) tai palvelukassaan (18 %) liittyviin palveluihin. Asiakkaat, joiden elämäntilanne ei ilmennyt asioinnista, käyttivät myös yleisönettä, kopiointi/faksausta/skannaus-palvelua tai kysyivät jotain Kelan palveluihin liittyvää asiaa. Koska elämäntilanne ei ilmennyt näiden asiakkaiden kohdalla myöskään toimeentulotukeen tai Kelan palveluihin liittyvissä asioissa, on todennäköistä, että tällaiset asiakkaat hakivat hakemuskäytöksen tai postittivat hakemuksen sisäisessä postissa. Useammat asiakkaista (20), joiden elämäntilanne ei ilmennyt asioinnista, eivät tarvinnut ollenkaan neuvontaa tai ohjausta. Tai palvelutaso heidän (19) asioidessaan oli intensiivisimmillään neuvontaa tai ohjausta. Asiakkaat, joiden elämäntilanne ei ilmennyt asioinnista, eivät olleet koskaan palveluohjauksellisen työotteen asiakkaita.

Palveluohjauksellisen työtteen käyttö vaatiikin useimmiten asiakkaan koko elämäntilanteen selvittelyä, jolloin elämäntilanne nousee väistämättä esiin.

Palvelun taso jakautui melko tasaisesti eri elämäntilanteissa olleiden asiakkaiden kesken. Eläkeläisten (38/67) kohdalla oli hieman muita ryhmiä useammin merkintänä: ei neuvontaa, ei ohjausta, joka liittyi suoraan heidän suurimpaan palvelun tarpeeseensa: palvelukassalla asiointiin. Niin sanotun toisen tason palveluohjausta eli palveluohjauksellista työtettä käytettiin melko tasaisesti eläkeläisten (8/67) ja työttömien (7/47) kohdalla. Työssäkäyvien ja muussa elämäntilanteessa olleiden asiakkaiden kanssa palveluohjauksellista työtettä käytettiin kerran. Koululaisten tai opiskelijoiden kanssa palveluohjauksellista työtettä ei käytetty kertaakaan. Eikä myöskään sellaisten asiakkaiden kanssa, joiden elämäntilanne ei ilmennyt asioinnista.

Erityisesti eläkeläisten asiakkaiden (89,5 %) palvelun tarpeet saatiin hoidettua loppuun asti, sillä heidän asiansa liittyi usein (39/67) palvelukassalla asiointiin. Prosenttiosuus oli suuri muissakin ryhmissä; työttömistä 75 %, työssäkäyvistä 70 % ja asiakkaista joiden elämäntilanne ei ilmennyt asioinnista 76,9 % palvelun tarve saatiin hoidettua niin, ettei heille itselleen jäänyt enää hoidettavaa asian suhteen.

Koska puheluiden määrä oli kokonaisuudessaan (14) havainnointikuukautena vähäinen, ei niiden vertailulla elämäntilanteeseen nähden voida tehdä merkittäviä päätelmiä. Ainoastaan ehkä työssäkäyvät ottivat yhteyttä puhelimitse hieman useammin kuin muut ryhmät suhteessa työssäkäyvien asiakkaiden kokonaismäärään (6/27).

6.1.4 Palautelomakkeet

Säynätsalon aluetoimiston asiakkaille helmikuussa 2012 jaettuja palautelomakkeita (ks. liite 4.) kertyi palautelaatikkoon 47 kappaletta. Määrä on noin neljäsosa (25,8 %) helmikuun kokonaiskävijämäärästä. Vastanneiden määrä on saman suuntainen toi-

mistossa aiemmin toteutettuihin asiakaskyselyihin nähden, niissä palautettujen vastausten määrä on ollut noin 40–60.

Lähes kaikki (n45) lomakkeen palauttaneet olivat vastanneet saaneensa tarvitsemansa palvelun. Kahdessa palautelomakkeessa oli rastitettu kohdan ”Sain tarvitsemani palvelun” lisäksi joko kohta ”Olisin tarvinnut enemmän palvelua” tai ”En osaa sanoa”. Kummassakaan ei ollut annettu sanallista palautetta siitä millaista palvelua olisi tarvittu enemmän.

Kuudessa palautelomakkeessa oli sanallista palautetta kirjoitettu siitä huolimatta, että kirjoittaja oli saanut tarvitsemansa palvelun. Yhdessä näistä kommenteista vedottiin terveystalouden säilyttämiseen Säynätsalossa ja muistutettiin, ettei kaikilla ole ”nettiä”. Asiakas siis pyrki ilmaisemaan mielipiteensä siitä, että sähköisten palvelujen kehittämisessä tulee edetä harkiten, huomioiden myös asiakkaat, jotka tarvitsevat jatkossakin kasvokkain ja puhelimitse annettavaa lähipalvelua. Kaikki muut palautelomakkeiden kirjoitetut kommentit olivat myönteistä palautetta toimiston asiakaspalvelusta. Kommenteissa keuhuttiin ja kiiteltiin toimiston hyvää palvelua ja henkilökuntaa. Myös toimiston yksittäinen työntekijä oli saanut positiivista palautetta kolmessa eri lomakkeessa.

6.2 Teemahaastattelujen tulokset

Haastattelin tutkimuksessani kolmea palveluohjausta saanutta asiakasta, joista kukin oli saanut intensiteetiltään eritasoista palveluohjausta. Haastateltavien vastaukset nimeän ja erotan toisistaan heidän saamansa intensiivisimmän palveluohjauksen tason mukaan: Asiakasryhmä 1 (pääosin neuvontaa ja ohjausta), Asiakasryhmä 2 (palveluohjauksellista tukea) ja Asiakasryhmä 3 (intensiivistä, henkilökohtaista palveluohjausta). Palveluohjauksen tasot perustuvat Hännisen (2007) malliin kolmitasoisesta neuvonta- ja palveluohjauksesta (ks. kuvio 2.).

Haastateltujen taustatiedot:

- Asiakasryhmä 1: Mies, 70 vuotta, naimisissa, eläkeläinen, asuu vaimonsa kanssa, perheeseen kuuluu lisäksi yksi aikuinen lapsi ja kolme lastenlasta.
- Asiakasryhmä 2: Nainen, 33 vuotta, naimisissa, kotiäiti, sairauspäiväraha viireillä, asuu perheensä kanssa, johon kuuluvat mies ja neljä lasta.
- Asiakasryhmä 3: Mies, 28 vuotta, naimaton, työssä käyvä, asuu yksin, perheeseen kuuluu isovanhemmat ja sukulaiset.

6.2.1 Avun pyytäminen

Asiakasryhmän 1 haastateltava hakee pieniin asioihin apua läheltä: vaimolta ja sukulaisilta. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi omakotitalon huoltamiseen tai huonekalujen siirtämiseen tarvittava apu. Avun pyytäminen tutuilta onkin hänen mielestään kaikkein luontevinta ja apua on aina saanut, kun sitä on pyytänyt. Viranomaisapua hän on pyytänyt vain terveydellisiin syihin liittyvissä asioissa joko eri palvelunumeroista tai terveysasemalta.

Myös asiakasryhmän 2 haastateltava pyytää luontevimmin ensin apua lähipiiriltään: mieheltään tai apeltaan, jotka auttavat lastenhoitoon ja arkeen liittyvissä asioissa. Myös neuvolasta ja terveyskeskuksesta on 2. asiakasryhmän haastateltavalle avun pyytäminen luontevaa. Lisäksi hän on hakenut apua usealta muulta suunnalta: sosiaalitoimistosta, Kelalta, vammaispalveluyksiköstä, omaishoidonyksiköstä, sairaalan kuntoutuksen ohjaajalta sekä kahden eri yhdistyksen kautta. Avun hakeminen on liittynyt yleensä etuuksien hakemiseen tai lomakkeiden täyttämiseen. Lisäksi perheneuvolan perhetyöntekijä on käynyt kotona tapaamassa perhettä haastateltavan sairastumisen jälkeen. Perheneuvolan perhetyöntekijä on ainut taho, joka on antanut asiakasryhmän 2 haastateltavalle tietoa muistakin kuin oman sektorinsa palveluista. Avun hän on kuitenkin yleensä kokenut saaneensa, jos on osannut ottaa yhteyttä

oikeisiin työntekijöihin. Sosiaalitoimistosta avun pyytäminen on 2. asiakasryhmän haastateltavalle kaikkein vaikeinta:

Joku tämmönen sosiaalitoimisto, kun se on ehkä jo sanankin jo. Kyl se sit kun se toimeentulo laskee, ni jotenkin se siihen liittyy, että sitä kokee ehkä sen ihmisarvon jotenki heikompana. (Asiakasryhmä 2)

Sosiaalitoimistosta en kauheesti kysyny, kun olin ottanu niistä selvää, että lähinnä annoin semmosia selvityspyyntöjä, että tavallaan täältä olen hakenu tätä ja täältä hakenu tätä, tämmöset on vireillä ja tämmöset vireillä. (Asiakasryhmä 2)

3. asiakasryhmän haastateltavan olisi vaikeinta pyytää apua tuntemattomilta. Luontevinta avun pyytäminen taas on ensin palvelutalon henkilökunnalta esimerkiksi haastateltavan sairastuessa tai halutessa keskustella mieltä painavista asioista. Palvelutalon henkilökunnalta voi pyytää apua ja tukea ympäri vuorokauden. Lisäksi turvapuhelimen avulla voi hälyttää apua milloin vain. Tarvittavan avun 3. asiakasryhmän haastateltava kokee aina saaneensa, sillä hänen on mahdollista puhua eri asioista myös sukulaisille ja ystäville, yleinen edunvalvoja puolestaan hoitaa taloudellisia asioita ja tukihenkilön kanssa voi tehdä erilaisia vapaa-ajan viettoon liittyviä asioita, kuten käydä uimassa, kuntosalilla tai elokuvissa. Vammaispalveluiden palveluohjaaja 3. asiakasryhmän haastateltava tapaa viikoittain. Lisäksi tapaamisten välillä voi palveluohjaajaan tarvittaessa ottaa yhteyttä puhelimella tai sähköpostilla.

Haastateltavan avun tarve kasvaa selvästi sen mukaan, mitä intensiivisempää palveluohjausta hän on saanut. Kaikille haastatelluille on kuitenkin yhteistä se, että avutarve liittyy usein sairastumiseen ja että sen pyytäminen lähtee tutusta lähipiiristä, henkilöistä joiden kanssa ollaan päivittäin tai lähes päivittäin tekemisissä.

6.2.2 Palveluohjauksen saaminen

Asiakasryhmän 1 haastateltava oli saanut kotiin kirjeitse kutsun saapua vanhusten päiväkeskukseen kuulemaan iäkkäiden palveluista.

Minä sain ihan, kirjeitse kutsuttiin minut sinne. Se on sikäli hyvä, että pääsee niin kun kiinni siihen asiaan. Se on, mulla kun on tietysti tätä tällaista terveyspohjaa, niin eihän mulla mitään ennakkovarauksia ollu asiaan, että määhän menin sinne ilman muuta. Ja halusin kuulla mitä sieltä sais, niin kun mikä ois niin kun mahdollista. (Asiakasryhmä 1)

Vanhusten päiväkeskuksen palveluohjauksen lisäksi asiakasryhmän 1 haastateltava on saanut neuvoa ja opastusta Kelalta, terveysasemalta, lääkäreiltä ja sairaalan sosiaalityöntekijöiltä. Myös erilaiset palveluoppaat ja paikallislehtien artikkelit ovat antaneet tärkeää tietoa. Palvelujen saanti on ollut asiakasryhmän 1 haastateltavalle siis sirpaleista ja sitä on haettu tarpeen mukaan eri puolilta. Kuitenkin hän kokee saaneensa tarvittavan palvelun, koska hän on usein, esimerkiksi sairaalasta lähtiessään saanut mukaansa erilaisia materiaaleja, joista on saanut lisätietoa ja hakemuksia, joiden täyttämiseen on tarjottu apua.

Myös 2. asiakasryhmän palveluohjausta saaneelle haastateltavalle palvelujen saanti on ollut sirpaleista. Perheneuvolan perhetyön kautta saatu palveluohjaus on kuitenkin ollut pitkäkestoista ja laaja-alaista. Sen piiriin haastateltava pääsi neuvolan kautta. Perhetyöntekijä on tavannut asiakasryhmän 2 haastateltavaa kahden kuukauden ajan, sen avulla haastateltava on muun muassa saanut lisätietoa tarjolla olevista palveluista. Useimmiten hän on kuitenkin itse ottanut internetin kautta selvää siitä mistä apua voisi löytää. Lisäksi hän on saanut tietoa eri palveluista myös aiempien opintojensa ja järjestön ryhmätapaamisten kautta sekä soittelemalla eri tahoille. 2. asiakasryhmän haastateltavan oma aktiivisuus on ollut ratkaiseva tekijä hänen ja hänen perheensä selviämisessä:

Kyllä mä koin, että ois niin ku enemmän kaivannu sitä infoa, että liikaa jäi tavallaan niin ku sen yksilön omille harteille. Tän ihan sanoinkin suullisesti miehelle, että olis jääny, ei ois osannu tämmösiä hakee, jos ei olis ollu ite aktiivinen, että monet justinsa jää sitten ilman, niin kuin vanhukset muun muassa. (Asiakasryhmä 2)

Jos asiakasryhmän 2 haastateltava ei olisi saanut palveluohjausta tai omistanut internet-liittymää, olisi oman aktiivisuuden osuus korostunut entisestään:

Ihan puhelimitse, jos ei ois nettiä ollut. Jos ei ois neuvolan perhetyöntekijääkään ollut, oisin kysyny neuvolasta, terveyskeskuksesta, et puhelimitse sitten Kelasta. Taikka sitten mennä jonkun tuttavan luokse, kellä on netti, että sitä kautta päässyt. Lehtiä tietysti paljon seurailen, ja sielä sitten tulee tämmösiä infoa, Kela tekee muun muassa tämmöstä lehteä, missä näkee etuuksia. Niin niitä myös seuraamalla. (Asiakasryhmä 2)

Asiakasryhmän 3 haastateltava pääsi vakituiseen palveluohjauksen piiriin muuttaessaan noin viisi vuotta sitten asumaan itsenäisesti palvelutaloon. Ennen palvelutaloon muuttamistaan haastateltava asui perhekodissa, jonka kautta hän sai tarvittavan tuen. Nykyään palvelutalossa toimivat työntekijät neuvovat ja avustavat arkisissa asioissa sekä antavat keskusteluapua erilaisissa elämäntilanteissa. Vammaispalveluiden palveluohjaaja on ollut 3. asiakasryhmän haastateltavan elämässä mukana jo lapses- ta alkaen. Nykyään palveluohjaaja tapaa haastateltavaa kerran viikossa. Vammaispalveluiden palveluohjaaja tukee ja auttaa 3. asiakasryhmän haastateltavaa erilaisissa arkielämää ja palveluiden tarpeisiin liittyvissä asioissa:

No me käydään tämmösiä ihan perinteisiä asioita läpi että tuota, että tuota ...öö...me käydään tuota aina tarpeen mukaan vaateostoksilla. Että jos vaikka puutetta on, että me ei niin ku osteta aina mitä tulee mieleen. Ja sitten aina sovitaan minne menen kesällä tuota kun kesä tulee ja tästä kun me tuota juhannukselta lomalle jäähään. (Asiakasryhmä 3)

...sitten tuota niin mietitään näitä, että minkälaisia tuota yleisiä, yleisiä käytännönasioita, että käydään niin kun arkielämäntaitoja läpi ja tuota minä tuota kun asun nyt yksin täällä, niin tähän asumiseen kuuluu myös tuo siivous. (Asiakasryhmä 3)

Asiakasryhmän 3 haastateltava kokee saaneensa tarvittavan palvelun palveluohjaajalta. Enemmän hän kuitenkin olisi vielä toivonut yhteistä tekemistä, esimerkiksi kaupungille tai kahville menoa. Tähän tarpeeseen pyrkii nyt vastaamaan tukihenkilö.

Palveluohjauksen luonne ja intensiivisyys muuttuvat selvästi palveluohjauksen tason mukaan. Asiakasryhmän 1 haastateltavan saamaa palveluohjausta voitaisiinkin Hännisen (2007) mukaan sanoa neuvonnaksi (ks. kuvio 2.). Siinä asiakkaan oma rooli on vahva ja asiakas hakee tarvitsemansa neuvon työntekijältä ja jatkaa itsenäisesti asian hoitamista. Myös 2. asiakasryhmän haastateltavan palveluohjauksessa korostui asiakkaan omatoimisuus. Osa hänen saamistaan palveluista oli 1. tason palveluohjausta, mutta perheneuvolan perhetyön tarjoama apu voidaan lukea Hännisen (2007) mukaiseen palveluohjaukselliseen työotteeseen, 2. tason palveluohjaukseen. 3. asiakasryhmän haastateltava on puolestaan selvästi Hännisenkin (2007) mainitseman intensiivisen palveluohjauksen piirissä. Suhde palveluohjaajaan on pitkäaikainen, säännöllinen ja tiivis.

6.2.3 Palveluohjauksen merkitys haastatelluille

Tärkein merkitys saadulla palveluohjauksella oli 1. asiakasryhmän haastateltavan mielestä se, että nyt tietää mistä apua tai palvelua saa, jos tarvetta ilmenee.

...ei tuu sitä tuota turhaa painetta, kun ei tartte niitä asioita pitää niin kuin ykkössijalla. Jos tarttee niin niitä löytyy. Että se ykkösasia on tämä kunnan kohottaminen tällä hetkellä. (Asiakasryhmä 1)

Palveluohjaus siis vähensi 1. asiakasryhmän haastateltavan taakkaa, mutta ei ollut kuitenkaan korvaamatonta:

Kyllä tuota, kyllähän sitä selvinnyt olis, mutta tietysti se olis tietysti vähän ollut, kasannut enempiä ihannelleen sitä ylimäärästä. Sitä ois sitten kyselly, tuolla kun liikkuu, että mistähän sitä löytyis, ihan noin yksittäi-

siltä henkilöiltä. Kyllähän monikin paikkakunnalla tietää aika paljon, kun osaa oikealta henkilöltä kysyä. Toinen tietää toisesta asiasta, toinen toisesta. (Asiakasryhmä 1)

Asiakasryhmän 2 haastateltava piti saamassaan palveluohjauksessa merkittävimpana asiana sitä, että hän sai eri tahojen avulla pala palalta lisätietoa siitä mitä palveluja on saatavilla, millaisia hakemuksia tulee täyttää ja niin edelleen. Haastateltava koki, että saadulla neuvonnalla ja ohjauksella on ollut merkittävä apu hänen ja hänen perheensä selviytymisessä. 2. asiakasryhmän haastateltava uskoo, että ilman palveluohjausta perheen asiat olisivat jääneet selvittämättä ja perhe olisi jäänyt ilman tukea.

Myös 3. asiakasryhmän haastateltava koki palveluohjauksen olleen tärkeitä hänen elämässään. Eikä hän uskoisi pärjänneensä ilman sitä:

No tärkeitä. Tärkeitä on ollut tuota. Arkisen elämän ja niin kun työ-elämän suhteen että. (Asiakasryhmä 3)

Kahden intensiivisimmän palveluohjaustason haastateltavat siis kokivat palveluohjauksen merkittäväksi asiaksi oman selviytymisensä kannalta. 1. asiakasryhmän haastateltava puolestaan koki, että olisi löytänyt tarvittavan avun muualtakin, jos palveluohjausta ei olisi ollut saatavilla, mutta silloin olisi joutunut itse näkemään enemmän vaivaa vastausten saamiseksi.

6.2.4 Haastateltavien toiveet tulevaisuuden palveluohjaukselle

Asiakasryhmän 1 palveluohjauksen haastateltava toivoi tietoa saatavilla olevista palveluista tarjottavan suoraan koteihin esimerkiksi lehtien tai erilaisten esitteiden muodossa. Erityisesti muuttuvista palveluista tiedottaminen olisi tärkeää. Hän toivoi tulevaisuuteen myös kotikäyntejä tekeviä palveluohjaajia:

Mutta niin kauan se on hyvä kun pääsee liikkumaan eikä oo mitään semmosta, suhteellista. Mutta sittenhän se ois mainiota jos ne kävis kotona. Silloin ne näkis tilanteen heti suoraan. Sehän siinä on niin kuin. Sitten se saattaa viivästyä, se menee aina yleensä sitten jos apua tarvitaan niin, se tahtoo sitten että se venyy ja venyy...Täällä loppupäässä varsinkin, niin se on niin jäykkää, mitä mä oon nyt tossa seurannut ihmisiä, niin ne ei mielellään tuota sitä, sitä pyydä vaikka tuota sitä ois mahdollisuus saadakin, ja sitten eikä sitä kaikki tiiäkään. Menee ohi korvien. Se nousee, täällä loppupäässä varsinkin. Kun se saattaa tuota tuoda tullessaan kaikenlaista, kun sitä on jämähtänyt siihen ja siihen ja siihen asiaan kun tulee jotain muutosta, niin ne on vaikeita. (Asiakasryhmä 1)

Asiakasryhmän 1 haastateltava toivoi siis palveluohjaajan kotikäyntejä erityisesti vanhusten luo. Hänen mielestään kotikäyntejä tulisi suorittaa ensimmäisen käyntikerran jälkeen aina tilanteiden muuttuessa ja palveluohjaajalla tulisi olla tarpeeksi tietoa ja kokemusta asioista. Omia tulevaisuuden palveluohjaustarpeitaan haastateltava ei osannut arvella, sillä hänen mukaansa sairaana ollessa viidessäkin vuodessa tilanteet muuttuvat paljon.

Asiakasryhmän 2 haastateltavalla oli selviä toiveita tulevaisuuden palveluohjaukselle. Hän toivoi palveluohjausta saatavan yhdestä paikasta sekä puhelimitse että kasvotusten. Hänen mielestään tärkeää olisi, että palvelupiste olisi tehty helposti lähestyttäväksi ja se sijaitisi keskeisellä paikalla, lähellä julkista liikennettä, jolloin sinne olisi helppo mennä. Palveluohjauksen parhaaksi tiedotuskanavaksi asiakasryhmän 2 haastateltava määritteli sanomalehdet.

Tietysti sellasta, että se tulis jostain yhestä numerosta tai sitten ois joku toimisto, mistä sais ne kaikki koottuna samasta paikasta. Ja et se ois matalan kynnyksen paikka. Ja tietysti sit kaikki niinku mainonta ja info, et tämmösiä sit niin ku tulis ihan sanomalehtien kautta, et se niin ku leviäis ihmisille, et tämmönen paikka on. Et ois sellanen matalan kynnyksen paikka, missä vois juoda vaikka kupin kahvia ja ihan semmonen niin ku, et se ois jo jotenkin se tilakin mihin sä meet, ettei se ois semmonen toimistomainen vaan hyvin tämmönen rento. Ja ettet sä koe, jos sä otat vauvankin mukaan, että siellä on hirveen semmosta ahasta ja mitenkä sen vauvan kanssa pärjää. (Asiakasryhmä 2)

Siinä vois olla mun mielestä just kaikki niin kun ihan vauvasta vaariin, kaikki tukiasiat, kaikki mahdollinen. Just jotenki niinku johonkin mainoksiinkin, et niin sanottuja tyhmiä kysymyksiä ei ole, että se ois tosiaankin niin kun semmonen matalan kynnyksen paikka. Et sinne ois helppo mennä. (Asiakasryhmä 2)

Tietysti varmaan silleen, että sinne ois helppo mennä, jos oisko se sitten melkeen ihan jossain ydinkeskustassa, missä ois lähellä parkkipaikat, parkkihallit, linja-autoyhteydet. (Asiakasryhmä 2)

Asiakasryhmän 2 haastateltava pohti myös toimistomiljööön vaikutusta asiakastilanteen jäykkyyteen. Esimerkiksi sitä kuinka vartijoiden läsnäolo tai ovien lukitseminen saa olon epämiellyttäväksi ja jännittyneeksi. Hän pohti myös omia kokemuksiaan suhteessa tulevaisuuden toiveisiin:

Semmonen ois kyllä ollu hyvä, että se ois yhestä paikkaa, että ei ois tarttenu moneen eri paikkaan, että kyllähän se kulutti voimavaroja, että moneen eri paikkaan ja sit välillä tuntu, et sieltä et saa, että nyt sä olet soittanu väärään paikkaan, voitko soittaa tuohon paikkaan. (Asiakasryhmä 2)

Asiakasryhmän 2 haastateltava toivoisi palveluohjaajien olevan ihmisarvoa kunnioittavia. Palvelupisteessä voisi hänen toiveidensa mukaan olla saatavilla myös vertaistukea. 2. asiakasryhmän haastateltavan mukaan palveluohjaaja voisi esimerkiksi antaa tietoa suullisesti, mutta luvata vielä kerätä lisätietoa ja joko soittaa tai lähettää sitä asiakkaalle kotiin. Haastateltava toivoisi palveluohjausta olevan tarjolla jokaisen asiakkaan tarpeen mukaan. Esimerkiksi että palveluohjaajaa voisi tavata vain tarvittaessa, muutaman kerran tai jopa säännöllisesti. Oman tulevaisuuden palveluohjaustarpeensa asiakasryhmän 2 haastateltava arveli liittyvän vammaistuki- tai kouluasioihin.

Asiakasryhmän 3 haastateltava toivoi palveluohjauksen olevan tulevaisuudessa vähintään samalla tasolla kuin nytkin. Hän toivoi, että palveluohjaajan tavoittaisi aina tarvittaessa puhelimella tai sähköpostilla, mutta kasvokkain tapaaminen olisi kuitenkin

kin tärkeintä. Haastateltava toivoisi palveluohjaajan auttavan edelleen erilaisissa rahan käyttöön ja palvelujen saantiin liittyvissä asioissa. 3. asiakasryhmän haastateltava arvelee tarvitsevansa lähivuosina palveluohjaajan tapaamisia edelleen kerran viikossa, mutta sen lisäksi hän toivoisi enemmän henkistä tukea, keskustelua ja avustamista sosiaalisessa kanssakäymisessä, esimerkiksi ystävien tai sukulaisten tapaamisten suunnittelussa.

Kaikkien haastateltujen vastauksissa korostui toive tavata palveluohjaaja kasvokkain. Lisäksi puhelimen, sähköpostin ja internetin käyttö nähtiin keskeisenä. Myös palveluista tiedottamista suoraan koteihin pidettiin tärkeänä. Samoin kaikkien vastauksista oli luettavissa, että palveluohjauksen yksilöllisyys on tärkeää. Eli se että palveluohjausta olisi saatavissa kullekin omien tarpeiden mukaan.

6.3 Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalien tulokset

Nostan tässä kappaleessa esiin niitä Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen materiaalien tuloksia, jotka liittyvät palveluohjaukseen. Tulokset on koottu Jyväskylän asiakaspalveluiden laatua tutkineen asiakkaille suunnatun kyselyn tuloksista, kuntalaisten kansalaisraadın julkilausumasta ja siihen annetuista vastineista (ks. Asiakaspalvelukysely 2012, Kuntalaisten kansalaisraadın julkilausuma 2012, Tulevaisuus- ja kaupunkisuunnittelulautakunnan vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadın julkilausumaan 2012 ja Vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadın julkilausumaan 2012).

Asiakaspalvelukyselyn (2012) mukaan asiointitapaan vaikuttaa asiakkaan ikä ja elämäntilanne. Alle 30-vuotiaat sekä opiskelijat asioivat yleensä vähemmän puhelimella kuin muut ikäluokat tai muussa elämäntilanteessa olevat. Yli 46-vuotiaat puolestaan asioivat henkilökohtaisesti paikan päällä hieman nuorempia ikäluokkia useammin. Henkilökohtaisesti paikan päällä asioivat usein työttömät, eläkeläiset ja opiskelijat.

Sähköistä asiointia käyttävät eniten työssäkäyvät ja 30–45-vuotiaat, minkä jälkeen sähköinen asiointi vähenee iän kasvaessa. Vähiten sähköisiä palveluja käyttivät eläkeläiset ja opiskelijat. Mieluisimmaksi asiointitavaksi asiakaspalvelukyselyssä nousi henkilökohtaisesti paikan päällä asiointi. Sähköisen- ja puhelinasiointin suosio oli melko tasaista riippuen tulosten laskennan painotustavasta. Myös mieluisimman asiointitavan valinnassa korostuivat ikä ja elämäntilanne; tulokset olivat samansuuntaisia kuin vastanneiden jo käyttämässä asiointitavassa.

Asiakaspalvelukyselyssä (2012) kysyttäessä kokemuksia ja yleisnäkemyksiä Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelusta hieman muista poikkeavana vastauksena voidaan nähdä kohta: Kaupungin asiakaspalvelussa otetaan huomioon asiakkaiden erityistarpeet. Sen suhteen asiakkaat olivat tyytymättömiä asiakaspalveluun, vaikka on kuitenkin huomattava, että tähänkin kysymykseen vastanneista 65 % oli väittämän kanssa joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä tai ei samaa eikä erimieltä. Myös tämän väittämän kohdalla tulokseen vaikutti vastanneiden ikä. Yli 65-vuotiaat olivat selvästi muita ikäryhmiä kriittisempiä arvioidessaan asiakkaiden erityistarpeiden huomiointia.

Erityisiksi kaupungin asiakaspalvelun kehittämiskohteiksi asiakaspalvelukyselyn tuloksissa (2012) nousivat: asiakaspalveluosaaminen (erityisesti palvelun ystävällisyys), asiakaspalvelun sujuvuus (muun muassa eripalvelujen välinen yhteistyö), asiakkaan kuunteleminen, erityisryhmien – ja eri ikäryhmien – huomioiminen, asiakaslähtöisyys, tiedottaminen sekä sähköisten palvelukanavien ja nettisivujen kehittäminen.

Kuntalaisten kansalaisraadin helmikuussa 2012 antama julkilausuma (Kuntalaisten kansalaisraadin julkilausuma 2012.) summaa raadin näkemykset Jyväskylän asiakaspalvelun laadusta. Julkilausuman mukaan asiakaspalvelua on kehitettävä tasapuolisesti eri palvelukanavia hyödyntäen, sillä kuntalaisilla on erilaisia asiakaspalvelutarpeita ja erilaiset mahdollisuudet sähköisesti, puhelimitse ja kasvokkain annettavan asiakaspalvelun käyttöön. Kansalaisraati korostaa, että asiakaspalvelun tulee olla asiakaslähtöistä, helposti saavutettavaa ja sitä tulee tarjota lähellä kuntalaisia. Raa-

din mukaan myös palveluista tiedottamista, asiakaspalveluosaamista ja kuntalaisten osallisuutta palveluiden suunnittelussa tulee edistää.

Jyväskylän kaupungin tulevaisuus- ja kaupunkisuunnittelulautakunta yhtyy antamassaan vastineessa (Tulevaisuus- ja kaupunkisuunnittelulautakunnan vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadın julkilausumaan 2012.) kuntalaisten kansalaisraadın vaatimukseen asiakaspalvelun kehittämistä tasapuolisesti eri palvelukanavia hyödyntäen. Lautakunta kannustaa uusiin innovatiivisiin ratkaisuihin asiakaslähtöisessä asiakaspalveluiden toteuttamisessa ja pitää kuntalaisten osallisuutta tärkeänä. Lautakunta edellyttää, että kuntalaisten kansalaisraadın näkemykset otetaan huomioon uuden asiakaspalvelumallin valmistelussa. Lautakunta myös huolehtii osaltaan kansalaisraadın julkilausumassa esitettyjen ehdotusten etenemisestä.

Uusi asiakaspalvelumalli -hanke käyttää kuntalaisten kansalaisraadilta saamiaan kehittämissuhteita suunnitellessaan uutta toimintamallia Jyväskylän kaupunkiin. Hankkeen projektiryhmä toteaa antamassaan vastineessa (Vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadın julkilausumaan 2012.) monikanavaisen palvelutarjonnan ja palveluista tiedottamisen keskeisiksi kehitettäviksi asioiksi myös tulevaisuudessa. Projektiryhmän mukaan keskeistä on myös asiakaspalvelun saavutettavuus, esteettömyys, tasalaatuisuus ja asiakkaiden huomioiminen kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Uuden asiakaspalvelumallin yhtenä lähtökohdana on palvelun tarjoaminen asiakkaalle ”yhden kohtaamisen periaatteella” niin ettei kuntalaisen tarvitse perehtyä kaupunkiorganisaation saadakseen palvelua tai tietoa siitä.

6.4 Eettisyys

Olen suorittanut osittain tutkimukseni eettistä pohdintaa opinnäytetyöni raportoinnin eri kohdissa, mutta tässä kappaleessa tuon esiin vielä käsittelemättömiä aihepiirejä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan antamat ohjeet huomioiden. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut vuonna 2002 ohjeet hyvistä tieteellisistä käytännöistä ja sen loukkausten käsittelemisestä (Kuula 2011, 231). Ohjeiden noudattamisella voidaan taata parhaiten tutkimuksen luotettavuus ja uskottavuus (mts. 34). Ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat. (Mts. 61.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 127–131) mukaan ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen perustan muodostavat ihmisoikeudet, joiden vuoksi tutkimuksen edetessä on huomioitava monia seikkoja. Tutkimuksen eettistä kestävyyttä voidaan tarkastella muun muassa tutkimuksen luotettavuuden ja laadun kautta. Tutkimuksen laadukkuus lähtee jo tutkimussuunnitelman laadinnasta sekä siitä että koko tutkimusasetelmaa on pohdittu monipuolisesti. Tämän opinnäytetyöni tutkimussuunnitelman laadin syksyllä 2011 ja varsinaisen aineistonkeräämisen aloitin helmikuussa 2012 havainnointiaineiston keruulla.

Koska tässä tutkimuksessa on pyritty havainnoinnin avulla saamaan esiin asiakasprofiileja, eikä niinkään tutkita sitä mitä kukin henkilönä tai ryhmänä tekee, pelkkä asiakkaiden tai heidän asiointiasiansa kirjaaminen eivät vaatineet asiakkaiden informointia eivätkä asiakasrekisteriselostetta. Tutkimuksen havainnointimateriaalin keruusta ei siis erikseen informoitu Säynätsalon aluetoimiston asiakkaita muuten kuin muutamalla sanalla palautelomakkeenannon yhteydessä. Asiakkaiden henkilötietoja ei myöskään tallennettu eikä heitä voisi millään lailla tunnistaa taulukkoon syötetyistä koodeista. Asiakasprofiilien kirjaaminen ei toki ole ollut mikään salaisuus, joten

sen paljastamisesta asiakkaille ei olisi aiheutunut myöskään mitään haittaa tutkimukselle, sillä tieto tutkimuksesta tuskin olisi muuttanut asiakkaiden käyttäytymistä toimistollamme. Myös Kuula (2011, 120.) on todennut, että julkisia paikkoja havainnoitaessa tutkittavien informointi on harkinnanvaraista. Julkisiin paikkoihin luetaan myös virastojen tilat, jotka ovat kaikkien käytössä.

Kun tutkijalla on institutionaalinen asema eli hän työskentelee jonkin instituution palveluksessa, kuten minä Jyväskylän kaupungilla, saa mahdollinen toisen väärin kohtelu tai vahingoittaminen aivan toisenlaisen merkityksen kuin arkielämän suhteissa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125). Tutkijana on siis ollut hyvä muistaa, että en edusta vain itseäni vaan laajemmin tutkimukseni taustayhteisöä ja omaa oppiainettani. Tutkittavien kunnioittaminen kaikissa vuorovaikutustilanteissa on ollut ehdotonta heidän henkisen vahingoittamisensa välttämiseksi. (Ks. myös Kuula 2011, 62–63.)

Teemahaastatteluja suunnitellessani ja suorittaessani pohdin tutkimuksen eettisiä näkökulmia useasti. Tärkeää oli muun muassa, että tutkimukseen osallistuvat saivat tarpeeksi tietoa tutkimuksesta, jotta he pystyivät tekemään itsenäisen, vapaaehtoisen päätöksen tutkimukseen osallistumisesta. Tutkittavien informointia käsittelevän kappaleessa ”Teemahaastattelut”. Vapaaehtoisen osallistumisen merkitys korostuu myös pohdittaessa sitä, että kaikkien haastateltavien löytämiseksi tarvitsin Jyväskylän kaupungin muiden ammattilaisten apua. Näin ollen haastateltavien tunnistamattomuus ei toteudu kaikilta osin vaan työntekijät, jotka löysivät tutkimukseeni haastateltavat, tunnistavat todennäköisesti kyseisen haastateltavan myös lopullisesta tutkimusraportista. Tämä on kuitenkin ollut haastateltavilla tiedossa jo heidän suostuessaan haastatteluun ja lisäksi työntekijöitä sitoo ammatin tuoma vaitiolovelvollisuus.

Vaitiolovelvollisuudesta ja salassapitovelvollisuudesta säädetään viranomaistoiminnan julkisuudesta säädetyssä julkisuuslaissa (ks. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 1999) sekä useissa erityislaeissa (muun muassa Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 1999). Säädösten mukaan sa-

lassapitovelvollisuus asiakirjasalaisuutena koskee kaikkia viranomaisen asiakirjoja eli sähköisiä tai paperisia dokumentteja ja vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia henkilötietoja sisältäviä tutkimusaineistoja kerääviä henkilöitä. Tutkimuksen teon luottamuksellisuudessa on kyse niistä sopimuksista ja lupauksista, joita aineiston käytöstä tutkittavien kanssa sovitaan. (Kuula 2011, 88–91.) Haastateltavien kanssa ennen haastattelua sopimiani asioita käsittelin kappaleessa ”Teemahaastattelut”.

Eettisesti keskeistä teemahaastattelujen purkamisessa oli aineiston anonymisointi. Anonymisoinnilla tarkoitetaan aineiston suorien ja epäsuorien tunnistetietojen poistamista ja häivyttämistä (Kuula 2011, 112). Suoria tunnisteita ovat esimerkiksi nimi, osoite ja henkilötunnus. Sellaisiksi voidaan lukea myös henkilön ääni ja kuva. Epäsuoria tunnisteita puolestaan ovat esimerkiksi käydyt koulut ja työpaikat yhdistettyinä muihin aineistosta esiin nouseviin tunnistetietoihin. (Mts. 81–82.) Tutkimukseni pienestä, kolmen haastateltavan aineistosta häivytin tunnistetiedot opinnäytteeni kirjoitettuun tekstiin niin, etteivät haastateltavat ole niistä tunnistettavissa. Henkilörekisteriä heidän muodostamastaan aineistosta ei tarvitse tehdä, koska alkuperäisestä aineistosta ei ilmene heidän täsmällisiä taustatietojaan (esimerkiksi asuinpaikkaa tai työpaikkaa). Kun olin purkanut haastattelut nauhurilta tekstiksi tietokoneelle, tuhoin nauhuriin äänitetyt haastattelut.

6.5 Luotettavuus

Olen sivunnut tutkimukseni luotettavuuteen liittyviä seikkoja jo aiemmin tässä raportissani esimerkiksi Tutkimuksen toteuttaminen -luvun alakappaleissa. Seuraavaksi nostan esiin seikkoja, joita ei ole vielä aiemmin käsitelty.

Tutkimukseni edetessä opinnäytetyöni tutkimusmenetelmät ja teoreettinen viitekehys ovat tarkentuneet, kun näkemykseni ja tulkintani tutkittavasta aiheesta ovat kehittyneet. Erityisesti empiirisen aineiston käyttäminen ja yhteiskunnallisten seikkojen

mukaan ottaminen teoreettiseen viitekehykseen ovat parantaneet tulosten luotettavuutta tulevaisuuden hahmottamisen näkökulmasta. Tällaista tutkimusprosessin edetessä tapahtuvaa tutkijan tulkintojen ja näkemysten kehittymistä voidaan pitää ennemminkin tutkimuksen kehitysprosessiin luontaisesti liittyvänä elementtinä kuin puutteena (Kiviniemi 2010, 81). Edellä mainittujen muutosten esiin tuominen raportoinnissa on välttämätöntä tutkimuksen validiuden arvioimiseksi (Grönfors 2010, 169).

Validiteetin (onko tutkimuksessa tutkittu sitä mitä on luvattu) ja reliabiliteetin (onko tutkimus toistettavissa) käsitteet on alun perin luotu määrällisiä tutkimuksia varten ja ne ovat saaneet laadullisen tutkimuksen piirissä paljon erilaisia merkityksiä. Tämän vuoksi validiteetin ja reliabiliteetin soveltuvuutta laadulliseen tutkimukseen on kritisoitu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–138.) Tuomen ja Sarajärven mukaan (2009, 136–138.) onkin pitkälti kyse siitä mitä asioita kukin tutkija painottaa tulkinnoissaan. Tässä tutkimuksessa esiintyy sekä laadullista että määrällistä aineistoa, joiden yhteensovittaminen luotettavan lopputuloksen aikaansaamiseksi on ollut välttämätöntä. Juuri näiden menetelmien avulla on myös päästy tutkimaan sitä, mitä alun perin oli tarkoituskin, palveluohjauksen tulevaisuutta Jyväskylässä. Myös tutkimuksen viitekehyksen tarkka määrittelemine mahdollisimman samankaltaisesti muiden tutkijoiden käsitysten kanssa lisää tutkimuksen luotettavuutta. Toisin sanoen tutkimuksessa käytetään käsitteitä, jotka heijastavat tutkimuksi aiottua ilmiötä. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2009, 187.)

Myös tutkimuksen kohde, aineisto ja analyysi on pyritty avaamaan raportissa selkeästi. Tuomen ja Sarajärven (2009, 21) mukaan empiirisessä tutkimuksessa korostuvatkin juuri aineiston keräämis- ja analyysimetodit, joiden avaaminen lukijalle luodaan mahdollisuuden arvioida tutkimusta ja sen uskottavuutta. Tutkimuksen aineistojen analyysi on raportoitu kappaleessa ”Tutkimusaineiston analyysi”. Sen lisäksi voidaan kuitenkin todeta, että vielä syvemmän havainnointiaineiston analyysin toteuttamiseksi, olisi havainnointimenetelmän tueksi pitänyt kirjoittaa havainnoin ai-

kana enemmän sanallisia muistiinpanoja havainnointitaulukon avoimeen Lisätietoja -kohtaan (ks. liite 3.). Tämä olisi kuitenkin vaatinut työntekijöiltä lisäresurssia havainnoinnin suorittamiseen muiden työkiireiden ohella.

Tutkimukseni teemahaastattelujen määrä (kolme haastateltavaa) nostaa esiin luotettavuuden kysymyksen. Opinnäytetyössäni painotetaan teemahaastateltavien osalta määrän ja yleistettävyyden sijaan ennemminkin haastateltavien valintaa. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 85–86.) toteavatkin, että tiedonantajien valinnan tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. Tällöin voidaan puhua eliittiotannasta, joka kuvaa sitä, että perusjoukoksi valituilta henkilöiltä oletetaan saavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta. Opinnäytetyössäni haastateltavat valittiinkin palveluohjauksen eri tasoilta juuri näillä perusteilla. Perusteluja on kuvattu tarkemmin kappaleessa ”Teemahaastattelut”.

Keskeinen tutkimuksen luotettavuutta ja ymmärrettävyyttä lisäävä tekijä on tutkimusraportin selkeys ja tarkkuus, johon olen tässä raportissani pyrkinyt. Raportissa on avattu yksityiskohtaisesti tutkimuksen suunnittelu-, toteutus- ja analyysivaiheet ja tulosten käsittelyssä on käytetty runsaasti selventäviä kuvioita. Lisäksi teemahaastattelujen tulosten raportoinnin yhteydessä käyttämäni suorat lainaukset haastateltujen vastauksista voidaan nähdä luotettavuutta lisäävänä tekijänä ikään kuin vastauksena teoreettisen analyysin argumentoinnille (Tuomi & Sarajärvi 2009 22). Luotettavuuskysymys pureutuu pitkälti toisen ymmärtämiseen, joka voidaan nähdä kaksisuuntaisena kysymyksenä: toisaalta kuinka tutkijan laatima tutkimusraportti ymmärretään ja toisaalta taas kuinka tutkijan on mahdollista ymmärtää esimerkiksi haastateltavaa (mts. 68–69).

Tutkimuksen luotettavuutta voidaankin tarkastella myös objektiivisuuden kautta ja pohtia havaintojen luotettavuutta ja niiden puolueettomuutta. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa havainnot suodattuvat aina tutkijan oman kehyksen läpi (ikä, sukupuoli, elämäkokemus, virka-asema, uskonto ja niin edelleen), on tutkijan pyrittävä

kuitenkin mahdollisimman objektiiviseen ajatteluun ja ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajaa hänenä itsenään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136.) Tämä korostui erityisesti tutkimuksen teemahaastattelutilanteissa, jolloin oli tärkeää antaa haastateltavalle aikaa pohtia ja rakentaa vastauksiaan sekä tilaa omille tulkinnoille ja mielipiteille. Haastattelutilanteessa olin myös korostamatta ammatillista rooliani, jotta haastateltavien oli mahdollista antaa aitoja vastauksia miettimättä, mikä on sosiaalisesti hyväksyttävää. Haastateltavien konteksti- ja tilannesidonnaisuus oli otettava huomioon myös haastatteluja analysoitaessa ja tulkitessa. Lisäksi oli koetettava tulkitta haastateltavan vastauksia tämän kulttuurisia ja merkitysmaailmoja peilaten. (ks. Hirsjärvi ym. 2009, 206–207). Opinnäytetyöni teemahaastattelujen tulosten toistettavuus liittyykin vahvasti vuorovaikutuksen tulkitsemiseen kunkin omien kokemusten perusteella. Hirsjärven ja Hurmeen (2009, 186) mukaan tätä ei kuitenkaan tarvitse pitää heikkoutena vaan muuttuneiden tilanteiden ja olosuhteiden seurauksena. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että haastatteluja ja tutkimusta voisi tehdä miten tahansa. Vaan tutkijan on pyrittävä paljastamaan tutkittavien käsitykset ja heidän elämysmaailmansa niin hyvin kuin mahdollista sekä perusteltava menettely uskottavasti. Opinnäytetyöni reliaabelius voidaankin siis sanoa perustuvan enemmän tutkijan toimintaan kuin haastateltavien vastauksiin. (Mts. 188–189.)

Tämän tutkimuksen havainnointiaineiston reliaabeliutta on vaikea todistaa, sillä jokaisena kuukautena Säynätsalon aluetoimistossa asioi eri asiakaskunta mitä erilaisimmissa asioissa. Kuitenkin kolmen eri työntekijän suorittamaa tarkkoihin ohjeisiin sitoutunutta havainnointia voidaan pitää luotettavana aineistona. Havainnointiin liittyneen palautelomakkeen puolestaan palautti toimistolle vain noin neljäsosa koko kuukauden asiakkaista ja lisäksi puhelimessa asioineiden asiakkaiden ei ollut palautelomaketta mahdollista täyttää. Tästä huolimatta lomakkeiden kautta saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä puhelimitse asioineita asiakkaita oli koko kuukauden asiakkaista vain vajaa 8 % ja palautelomakkeista saatu tulos oli hyvin selkeä ja antoi selvän suunnan asiakkaiden mielipiteistä. Palautelomakkeiden avoimista kommentista oli luettavissa muun tutkimuksen kanssa samansuuntaisia tuloksia.

Tavallisesti todennäköisyyssmenetelmiä sovelletaan määrällisiin aineistoihin. Ja koska opinnäytetyöni aineisto on laadullinen, huolimatta sen havainnointiin liittyvistä määrällisistä piirteistä, ei tutkimukseni tarkoituksena olekaan absoluuttisen totuuden etsiminen vaan pikemminkin saada kuvaa asiakasprofiileista ja kuntalaisten palvelun tarpeista. Koska opinnäytetyöni aineistoa ei ole kerätty todennäköisyyssmenetelmiä hyväksikäyttäen, ei yleistämiselle ole perusteita. Aineistolle ei siis ole suoritettu tilastollista merkitsevyystestausta, jolla olisi pyritty selvittämään millä todennäköisyydellä saatu tulos on totta ja voidaan yleistää koskemaan kaikkia jyvaskyläläisiä. (Valli 2010, 233–243.) Tässä tutkimuksessa teemahaastattelujen sekä Uusi asiakaspalvelumalli-hankkeen materiaalien käyttö on puolestaan mahdollistanut havainnointiaineiston ja sen tulosten laajentamisen koskemaan Säynätsaloa laajempaa aluetta. Säynätsalon kaupunginosa poikkeaa muista Jyvaskylän alueista. Säynätsalossa ei muun muassa asu juurikaan maahanmuuttajia eikä opiskelijoita, johtuen mahdollisesti 16 kilometrin etäisyydestä Jyvaskylän keskusta. Tutkimuksessani käytetyt Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen suorittaman asiakaskyselyn ja kansalaisraadien materiaalit puolestaan sisältävät myös nämä asiakasryhmät ja tukevat aineiston luotettavuutta. Kokonaisuudessaan voidaan todeta tutkimuksessa käytettyjen aineistojen tulosten olleen hyvin samansuuntaisia keskenään ja vahvistaneen näin myös tutkimuksen luotettavuutta.

7 TUTKIMUSTEHTÄVIIN VASTAAMINEN

Tässä luvussa vastaan tutkimustehtäviin aineistosta nousseiden teemojen mukaisesti. Luvun ensimmäisessä osassa hahmottelen jyvaskyläläisten palveluohjaustarpeita muuttuvassa yhteiskunnassa ja toisessa osassa keinoja, joilla näihin tarpeisiin on vastattu. Koko opinnäytetyön pohjana on toiminut Hännisen (2007) kolmitasoinen palveluohjausmalli (ks. kuvio 2.). Tutkimuksellani on ollut tarkoitus laajentaa Hännisen

mallia sosiaali- ja terveyspalveluita laajempaan kokonaisuuteen, ottaen huomioon ihminen ja hänen elämänsä kokonaisuutena.

7.1 Jyväskyläläisten palveluohjaustarpeet muuttuvassa yhteiskunnassa

Tutkimusaineistostani nousee selkeästi esiin jyväskyläläisten palveluohjaustarpeita muuttuvassa yhteiskunnassa. Tutkimustulosten mukaan neuvonnan ja ohjauksen, palveluohjauksen saaminen kasvokkain tapahtuvana palveluna tulee säilymään toivoitumpana palvelumuotona erityisesti pienempiin tuloluokkiin kuuluvien (esimerkiksi opiskelijat, työttömät ja eläkeläiset) keskuudessa (ks. myös Suominen & Tuominen 2007, 24). Puhelinasiointi tulee vähenemään, mutta sähköinen asiointi taas lisääntymään huomasti. Asiakkaan ikä vaikuttaa selkeästi sähköisten palvelujen käyttöön liittyvään neuvonnan tarpeeseen, sillä erityisesti iäkkäät tarvitsevat muita ikäryhmiä enemmän neuvontaa ja ohjausta yleistyvien sähköisten palvelujen käyttöön, koska heillä ei ole nuorempien sukupolvien tapaan laajaa kokemusta tietotekniikan käytöstä.

Tutkimuksen mukaan neuvonnan ja ohjauksen tarve tulee kasvamaan, kun sellaiset aiemmat asiakkaiden tarvitsemat palvelut, joissa neuvontaa ei juurikaan tarvittu, muuttuvat sähköisiksi kehittyvän teknologian myötä. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi laskujen maksaminen sekä erilaisten hakemusten ja liitteiden lähettäminen. Tutkimustulosten perusteella myös palveluohjauksellisen työotteen tarve tulee lisääntymään, koska useimmiten palvelua haetaan taloudellisten asioiden hoitamiseen, joihin taas liittyy usein muita palveluohjauksellisia tarpeita kuten sairastuminen, avioero ja työttömyys. Erityisesti tutkimuksen haastatteluaineistossa palveluohjauksen tarve liittyi sairastavuuteen. Väestön ikääntymiseen liittyvien kuntalaisten erityistarpeiden lisääntyminen ja siirtyminen kohden yksilökeskeisempää yhteiskuntaa, luovat kasvavaa tarvetta myös intensiiviselle, henkilökohtaiselle palveluohjauk-

selle (ks. myös Hänninen 2007, 11–12; Suominen & Tuominen 2007, 47). Palveluohjaustarpeen lisääntyessä myös pysyvät asiakas-työntekijäsuhteet nousevat entistä merkityksellisemmiksi.

Sosiaali- ja terveystalvelujen palveluohjaus nousi tutkimuksessa selvästi kysytyimmäksi, mutta palveluohjausta tarvitaan neuvonnan ja ohjauksen merkeissä myös muilla palvelualoilla. Muiden palvelualojen, kuten kaupunkirakennepalvelujen ja ympäristötoimen, palveluohjausta tarjotaan neuvontana ja välillä myös palveluohjauksellisenä työotteena, mutta ei koskaan intensiivisenä, henkilökohtaisena palveluohjauksena.

Saaduista tutkimustuloksista tulee näkyviin, että palvelujen helppo saavutettavuus, ystävällinen ja asiantunteva asiakaspalvelu sekä asioiden hoitaminen yhdellä asiointilla ovat yhä merkityksellisempiä tulevaisuudessa. Kuntalaiset haluavat myös saada palveluihin liittyvää tietoa helposti eri kanavien kautta. He haluavat myös olla mukana palvelujen kehittämisessä ja järjestämisessä, kuten tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta (ks. myös Mokka & Neuvonen 2009, 144).

Tutkimuksen havainnointi- ja teemahaastatteluaineiston mukaan kuntalaisilla on usein monia eri palveluntarpeita yhtäaikaaisesti. Kokonaisuutena voidaankin sanoa, että kuntalaisten palvelun tarpeet ovat yhteiskunnan muuttuessa yhä moninaisempia, jonka vuoksi heidän yksilöllinen huomioimisensa mitä erilaisimmin palveluohjauksen menetelmin ja palvelukanavin korostuu (ks. myös Suominen & Tuominen 2007, 47). Tuloksista käy ilmi myös tarve palveluohjauksen intensiivisyyden lisääntymiselle sen myötä, mitä enemmän asiakkaalla on erilaisia palvelun tarpeita.

7.2 Keinoja jyvaskyläläisten palveluohjaustarpeisiin vastaamiseksi muuttuvassa yhteiskunnassa

Tutkimukseni tulosten mukaan kasvokkain tapahtuva neuvonta ja ohjaus, palveluohjaus on muuttuvassa yhteiskunnassa kysytty asiakaspalvelun muoto. Sen tarjoamiseen on olemassa monia jo nykyhetkessäkin käytössä olevia keinoja. Jyväskylän Uusi asiakaspalvelumalli -hanke selvittää parhaillaan asiakaspalvelun tarjoamisen mahdollisuuksia. Tutkimukseni tulokset tukevat hankkeen suunnittelemaa palvelupisteverkostoa, jonka muodostaisivat keskustaan sijoittuva neuvontapalvelupiste sekä eri asuinalueiden yhteispalvelupisteet. Palvelupisteistä kaavailaan asiakkaille mahdollisuutta saada yhdellä asioinnilla monia eri kaupungin palveluja sekä kasvotusten että puhelimitse. (ks. Projektisuunnitelma Versio 1.3. 2012). Myös Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen suunnitelmat julkisen asiakaspalvelun yhdistämisestä yhden palvelun tarjoajan alaisuuteen helpottaisivat asiakkaiden asiointia (ks. Hyvönen 2012), sillä tutkimustulosteni mukaan tärkeää olisikin saada hoidettua monia asioita yhdellä kertaa samasta paikasta.

Tutkimukseni tulokset tukevat myös ripeästi kehittyvän tekniikan hyödyntämistä kasvokkain tapahtuvan palveluohjauksen tarjoamisessa. Jatkuvasti kehittyvä teknologia kaavaileekin videoneuvottelun mahdollisuutta pian myös kotoa saatavaksi palveluksi ja pyrkii lisäämään sähköistä asiointia monipuolisesti (ks. Laajakaista-hanke käynnistyy Jyväskylässä; Julkisen hallinnon ICT-strategian valmistelu 2012.). Kuntalaisille tulisi tarjota erilaisia ilmaisia kursseja sähköisen tekniikan käyttämiseksi ja eri asuinalueilla toimivissa yhteispalvelupisteissä tulisi olla mahdollisuus asioida tietokoneiden ja videoneuvottelulaitteiden avulla palveluohjaajien ja -neuvojen opastuksella. Myös toive erilaisten sähköisen neuvonnan tukimenetelmien käytölle tulee näkyviin tutkimustuloksissa. Tällaisia tukimenetelmiä voisivat olla esimerkiksi internetissä seurattavat nauhoitetut lomakkeiden täyttöopastukset tai palveluohjaajien nauhoittamat videoleikkeet eri palveluista. Innovatiivisuus ja uusien menetelmien käyttöönot-

to korostuvat siis yhteiskunnan muuttuessa. Etäyhteyden käyttämisellä on mahdollisuus säästää sekä asiakkaan että palveluohjaajan resursseja ja luoda palveluohjaajalle mahdollisuus yhä useampiin asiakaskontakteihin aiempaa lyhyemmässä ajassa. Kotoa käsin tapahtuva etäpalvelu tarjoaa myös mahdollisuuden helpon ja nopean yhteyden saantiin intensiivisen, henkilökohtaisen palveluohjauksen asiakkaaseen. Etäpalvelu luo mahdollisuudet myös mahdollisten tulevien kuntaliitosten (ks. Kunta- ja palvelurakennemuutos 2011) seurauksena Jyväskylään syntyvien uusien asuinalueiden huomioimiseen palveluiden suunnittelussa. Tutkimusaineiston mukaisesti palvelujen tulisikin olla helposti saavutettavia ja lähellä kuntalaisia.

Tutkimukseni mukaan kaikenlaisen palveluohjauksen eli neuvonnan ja ohjauksen, palveluohjauksellisen työtteen sekä intensiivisen palveluohjauksen tarve tulee kasvamaan. Yhteiskunnan muuttuessa tätä tukee myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka mukaan asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa lisäksi erilaiset vaihtoehdot ja muut seikat, jotka voivat vaikuttaa hänen asiaansa (L 22.9.2000/812). Tärkeää olisi, että Jyväskylän eri palvelupisteissä olisi mahdollista saada intensiteetiltään erilaista palveluohjausta asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Kuitenkin kaikkein intensiivisimmän palveluohjauksen antamiseen keskittyisivät edelleen kuhunkin asiakasryhmään erikoistuneet asiantuntijat esimerkiksi vammais-, vanhus- ja mielenterveyspalveluissa (ks. Hänninen 2007, 15–18.; Suominen & Tuominen 2007, 32–33). Terveysasemilla toimivat palveluohjaajat tulevat olemaan edelleen kysyttyjä, sillä tutkimukseni teemahaastatteluaineiston perusteella palveluohjauksen tarve syntyy usein sairastumisen yhteydessä. Terveys- ja työterveysasemilla toimivat palveluohjaajat voisivat antaa kuntalaisille mahdollisuuden keskustella elämäntilanteestaan ja ongelmistaan jo varhaisessa vaiheessa.

Tutkimuksen perusteella myös pitkät asiakas-työntekijäsuhteet vahvistavat asiakkaan selviytymistä. Niihin panostaminen työantajan taholta voi lähteä esimerkiksi työntekijän työtyytyväisyyden kautta, kun koulutuksissa keskitytään myös yksilöllisyyden ja vuorovaikutuksellisuuden huomioimiseen sekä asiakastyöskentelyssä että työnteki-

jöiden välisessä kommunikaatiossa. Myös panostaminen hyvään työilmapiiriin mahdollistaa sen myönteisten vaikutusten kumpuamisen myös asiakkaisiin pitkäkestoisina työ- ja asiakassuhteina, ystävällisenä asiakaspalveluna ja positiivisina, asiakasta eteenpäin vievinä tunteina. Tutkimustuloksista nousikin esiin toive ystävälliseen asiakaspalveluun sekä palveluiden helppoon lähestyttävyyteen ja esteettömyyteen, joihin vastauksena voi löytyä muun muassa työntekijöiden asiakaspalvelukouluttaminen sekä kannustaminen ajatteluun, jossa korostuu yhteisen hyvän lisääminen.

Tutkimus osoitti myös työntekijän asiantuntijuuden merkittäväksi asiakkaan kannalta, joten palveluohjaajien ja -neuvojen koulutukseen panostaminen ja työmenetelmien tutkiminen ja mittaaminen nousevat keskeisiksi erityisesti muuttuvassa yhteiskunnassa. Tärkeää on saada jatkuvasti myös tietoa ja koulutusta omien työtehtävien ulkopuolisista palveluista, jotta aito palveluohjauksellisen työtteen käyttö on mahdollista. Keskeistä on myös Jyväskylän eri palvelualueiden työntekijöiden kouluttaminen jakamaan tietoa oikea-aikaisesti ja tasaisesti sekä asiakkaille että muille työntekijöille, koska tutkimustulokset korostivat myös palveluista tiedottamisen merkitystä monien eri kanavien välityksellä. Palveluohjaajia tulisikin kannustaa ja motivoida jatkuvasti uusiin, innovatiivisiin palveluiden tarjoamisen ja asiakkaiden osallisuuden keinoihin (ks. myös Hänninen 2007, 17).

Tutkimusaineiston perusteella kuntalaiset haluavat olla mukana palvelujen kehittämisessä ja järjestämisessä. Erilaiset asiakas- ja kuntalaisraadit luovatkin mahdollisuuden palvelujen seuraamiseen ja kehittämiseen sekä kuntalaisten osallisuuteen. Myös kuntalaisten motivointi, kannustaminen ja opastaminen läheisten auttamiseen, ystävä- ja tukitoimintaan sekä perhe- ja omaishoitoon erilaisten ilmaisten tietoisuuksien ja kurssien avulla voisi keventää lisääntyvän palveluohjauksen määrää. Palveluohjaajat voisivat toimia tukijoina tällaisten läheisapu-menetelmien käyttäjille ja yhteisöllisyysohjaajina tukien yhteisöllisyyden lisääntymiseen ja kuntalaisten toivomaan aktiivisuuteen.

Tutkimuksen perusteella asiakkaiden palvelun tarpeet moninaistuvat ja vaativat näin Jyväskylässä yhä tiivistyvää yhteistyötä ja vahvasti hallinnonraajat ylittävää toimintaa (ks. myös Suominen & Tuominen 2007, 19–20). Yhtenä mahdollisuutena tähän voi olla palveluohjaajien verkosto, johon kuuluisi laajasti osanottajia kaupungin eri palvelualueilta sekä valtion ja kolmannen sektorin toimijoita. Palveluohjaajien verkoston tarkoituksena olisi vähentää päällekkäin tehtävää työtä, tarjota konsultaatioapua ja jakaa hyväksi koettuja käytäntöjä.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vaikka varsinaisia selkeitä asiakasprofiileja ei tämän tutkimuksen perusteella ollut mahdollista muodostaa, on tutkimuksessani löytynyt selviä näkökulmia siihen, millaista ohjausta, neuvontaa ja palveluohjausta jyvaskyläläiset yhteiskunnan muuttuessa tarvitsevat ja millaisin keinoin heidän palveluohjaustarpeisiinsa voidaan vastata. Tutkimukseni kautta saadaan myös tutkittua tietoa yhden Jyväskylän yhteispalvelupisteen, Säynätsalon aluetoimiston asiakaskunnasta ja heidän tarpeistaan. Tutkimukseni mukaan palveluohjaus on selvästi tärkeä osa tulevaisuuden palveluja ja erialojen menetelmiä Jyväskylässä. Sillä on myös mahdollisuudet vastata erilaisiin yhteiskunnan muutoksen aiheuttamiin haasteisiin kuten väestön ikääntymiseen ja globaaliin taloudellisen tilanteeseen. **Tutkimukseni mukaan aikamme palveluohjauksen kehittämishaasteiksi ja palveluohjauksen merkitystä tulevaisuudessa vahvistaviksi tekijöiksi nousevat: kansalaisaktiivisuus, ennaltaehkäisy, yhteistyö, tiedottaminen, tietotekniikan hyödyntäminen ja yksilölähtöisyys.**

Sähköisissä palveluissa ja uudessa tietotekniikassa piilee tulevaisuuden mahdollisuudet. Muun muassa sekä kansallisesti SAdE-hankkeen myötä, että kunnallisesti kokonaisarkkitehtuurin ja Uusi asiakaspalvelumalli-hankkeen sähköisten palvelujen suun-

nittelun myötä olemme etenemässä kohden tulevaisuuden sähköistä palveluohjausta. Sen avulla mahdollistuu eritasoinen asiointi eri palveluihin taloudellisesti ja tuottavasti. Vielä on kuitenkin matkaa sellaiseen kunnan saati valtakunnan laajuisen tietotekniseen kokonaisarkkitehtuuriin, että ohjelmat ovat yhteensopivia toistensa kanssa ja asiakas voi hoitaa kaikki asiansa sähköisesti vain yhdellä palveluun kirjautumisella. Tai ettei asiakkaan tietosuoja rikkoutuisi esimerkiksi kunnan palveluohjaajan lähettäessä asiakkaan sähköisen yhteydenottopyynnön esimerkiksi valtion tahon asiantuntijalle. Uusia teknologisia palvelukanavia suunniteltaessa on tärkeää kuitenkin muistaa, että kasvokkain asiointi nousi toivotuimmaksi asiointitavaksi sekä tässä tutkimuksessa että Jyväskylän asiakaspalveluiden laatua tutkineessa asiakkaille suunnatussa kyselyssä. **Nyt tarvitaankin erilaisia palveluohjauksen tuloksellisuutta ja tehokkuutta selvittäviä mittareita**, jotta eri palvelukanavien todellinen kannattavuus saadaan selville: Mitä siis sähköinen asiointi (internet, videoneuvottelu ja niin edelleen) todella tarkoittaa asiakkaan kannalta? Millaisia pitkäaikaisvaikutuksia (esimerkiksi tasa-arvon toteutuminen, syrjäytyneisyys) sähköisellä asioinnilla mahdollisesti on? Mikä on sopiva tasapaino eri palvelukanavien käytön välillä? Entä mahdollistaako sähköisten kanavien käyttö ennaltaehkäisevän työskentelyn, jota nyt vahvasti tarvitaan?

Erilaisten mittareiden ja pitkäaikaistutkimusten lisäksi yhä tiivistyvä, eri sektoreiden välinen yhteistyö on tutkimukseni tulosten perusteella tulevaisuutta. Palveluohjaus voidaankin nähdä ideaalimallissaan tiiviinä verkostotyönä ja verkostojen rakentamisena, koska muuten sillä on rajalliset mahdollisuudet löytää ja kohdata asiakkaat yksilöllisesti tulevaisuuden suurista asiakasmassoista. **Jyväskylän palveluohjauksen tilan kartoittaminen ja sen myötä eri sektoreiden laajuisen palveluohjaajien verkoston muodostaminen** voisivat luoda mahdollisuuden kattavalle ja tuottavalle palveluohjaukselle. Palveluohjausverkoston tehtävänä olisi päällekkäin tehtävän työn vähentämisen, konsultaatioavun tarjoamisen ja hyvien käytäntöjen jakamisen lisäksi mahdollisuus tehdä esityksiä päättäjille havaitsemistaan palveluverkoston heikkouksista. Säynätsalossa toimiva palveluohjaustiimi ei koostu vain palveluohjaajista vaan eri

alojen ammattilaisista, mutta sen onnistuneista käytännöistä voisi saada mallia myös koko Jyväskylän laajuista palveluohjausverkostoa suunniteltaessa.

Saatujen tutkimustulosten mukaan kuntalaisille on tärkeää neuvontapalvelujen helppo saatavuus läheltä omaa asuinalueetta. Käynnissä oleva valtakunnallinen kunta- ja palvelurakenneuudistus saattaa tuoda tullessaan Jyväskylään uusia, yhä kauempana kaupungin keskustasta sijaitsevia asuinalueita (ks. Kunta- ja palvelurakenneuudistus 2011). Tällöin **palvelujen tasavertaiseen saatavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota**. Neuvonnan ja ohjauksen tasavertaiseen saavuttamiseen riippumatta asuinpaikasta voidaan käyttää monenlaisia menetelmiä. Palvelujen saavutettavuuden arvioinnissa huomiota voidaan kiinnittää esimerkiksi asuinpaikasta neuvontapisteen kuluvaan matkustamisaikaan julkisin kulkuvälinein. Kriteerinä palvelujen saavutettavuusnäkökulmassa voidaan käyttää myös eri asuinalueilla olevia suuria eroja väestönkehityksen suhteen. (Asiakaspalvelu 2014, 4-5.) Suunniteltaessa Jyväskylän asiakaspalvelupisteiden ja palveluohjauksen tarjoamista on tärkeää huomata, että eniten väestö tulee nykyisen Jyväskylän alueella lisääntymään kantakaupungissa, Keljossa sekä Palokka-Puuppola- ja Vaajakoski-Jyskä-alueilla (Aluettaiset väestöarviot 2012).

Opinnäytetyöni perusteella ei noussut esiin varsinaisia selviä asiakasprofiileja, joilla olisi voinut luoda kuvan tulevaisuuden palveluohjauksen tarvitsijoista, vaan tutkimukseni mukaan **asiakkaiden tarpeiden voidaan nähdä sekoittuvan Hännisen (2007) kuvaamalla palveluohjauksen tasoilla**. Hänninen lähti kuviossaan (kuvio 2. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli) liikkeelle palveluohjauksen tarjoamisen ja asiakkaiden määrästä. Hän kuvasi pyramidin perustalla neuvonnan yleisyyttä, nousten kohden kaventuvaan palveluohjauksellisen työtteen tasoa ja lopulta kohden kärkeä: yksilöllistä palveluohjausta. Tutkimukseni perustella laatimassani kuviossa (ks. kuvio 12.) pyramidi on käännetty ylösalaisin. Kuvio kuvaa yhteiskunnan muutoksen myötä syntyvää palveluohjausta tarvelähtöisesti. **Mitä enemmän asiakkaalla on palveluohjauksen tarpeita, sitä intensiivisempää palveluohjausta hän tarvitsee.**

Palveluohjauksen tasokuvaukset noudattavat Hännisen (2007) laatimia kuvauksia, mutta tasot eivät ole kuitenkaan niin selvärajaiset kuin Hännisen laatimassa kuviossa. Tasot pikemminkin muuntuvat toisiksi jopa huomaamatta, lomittuen edellisen tai seuraavan tai molempien näiden tasojen ominaisuuksiin. On siis mahdollista, että saman asiakkaan kanssa liikutaan kaikilla palveluohjauksen intensiteettitasoilla asiakkaan tarpeiden vaatimien palveluohjausmenetelmien mukaisesti. Tätä tasojen muuttamista kuvataan laatimassani kuviossa (kuvio 12.) värihäivytyksellä; asiakkaan tarpeet lisääntyvät ja palveluohjauksen intensiteetti kasvaa tummaa väriä kohden mentäessä. Asiakkaita ei siis voida lokeroida suoraan eri tasoihin, koska **he tarvitsevat entistä yksilöllisempää palvelun tarpeiden määrittelyä ja palveluohjausta.**



KUVIO 12. Uuden sukupolven palveluohjaus

Palveluohjauksen yksilöllisyyden korostumista yhteiskunnan muuttuessa tukee muun muassa Hännisen (2007) laatima taulukko (ks. taulukko 1., Yhteenveto palveluohjauksen työotteista, -malleista ja asiakkaista), jonka perusteella voidaan nähdä, että **intensiteetiltään samantasoista palveluohjausta saavat asiakkaat voivat suhtautua palveluohjaukseen hyvin eri tavoin**. He voivat olla konsultoivia, aktiiviseen toimintaan pyrkiviä tai tukeutuvia ja näin ollen he voivat liikkua palvelutilanteesta riippuen palveluohjauksen eri intensiteettitasoilla. Yksilöllisyyden korostumista ilmentävät myös aiemmissa luvuissa kuvaamani tulevaisuuden asiakkaiden **yhä moninaistuvat palvelun tarpeet**, kun ikäpolvi, palvelut, organisaatiot ja koko yhteiskunta ovat muuttuneet. Myös **mahdollisuudet näihin tarpeisiin vastaamiseksi kasvavat kehittyvän tekniikan tarjoamien palvelukanavien kautta**. Eri palvelukanavien tuomia mahdollisuuksia on laatimassani kuviossa (kuvio 12.) kuvattu puhelimen, tietokoneen, videoneuvottelulaitteen, painetun esitteen (tiedottamisen) ja kasvokkain tapahtuvan kohtaamisen avulla. Eri alojen (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) **tiiivistyvän yhteistyön mahdollisuutta** kuntalaisten palveluohjaustarpeisiin vastaamiseksi kuvaavat puolestaan eri suuntiin osoittavat nuolet. Ne kuvaavat myös **asiakkaan epävirallisen sosiaalisen verkoston keskeistä merkitystä**. Myös entistä merkityksellisemmiksi nousevat **ennaltaehkäisy ja kansalaisaktiivisuus** näkyvät kuviossa ja muistuttavat tärkeästä roolistaan. Näin ollen palveluohjauksen merkitystä tulevaisuudessa vahvistavat tekijät ilmentävät kukin osaltaan kuviossa uuden sukupolven palveluohjausta.

Laatimani kuvio ei pyri kumoamaan Hännisen (2007) luomaa kuviota, vaan tulemaan pikemminkin sen rinnalle täydentämään tulevaisuuden palveluohjauksen näkökulmaa. Kuvio uuden sukupolven palveluohjauksesta ei kuvaa vain Jyväskylää vaan se on sovellettavissa myös muiden kuntien tarpeisiin. **Kuvio ohjaa selvittämään oman kunnan neuvonnan, ohjauksen ja palveluohjauksen tarpeita ja niihin vastaamisen keinoja**, jotta asiakkaiden yksilöllinen huomiointi mahdollistuu.

9 POHDINTA

Kukaan suomalainen ei voi välttää elämässään neuvonnan ja ohjauksen, Hännisen (2007, 17.) mukaisen 1. tason palveluohjauksen saannilta. Sitä tapahtuu jatkuvasti joka puolella; alkaen jo neuvolasta, terveysasemalta, päivähoidosta tai koulusta. Sen sijaan Hännisen mukaisen 2. tason palveluohjauksen piiriin pääsy ei ole helppoa eikä sitä ole tarjolla kaikille. Toki kaikki eivät sitä tarvitsekaan, mutta on myös niitä, jotka tarvitsisivat, mutteivät osaa palvelua hakea tai löydä sitä tai eivät jostain syystä pääse sen piiriin. 3. tason, henkilökohtaista, intensiivistä palveluohjausta taas on tarjolla hyvin harvoin. Henkilökohtaisen, intensiivisen palveluohjauksen saantiin täytyykin Jyväskylässä olla aivan erityiset perustelut, yleensä terveydelliset sellaiset. Lähes näkymätöntä on kuitenkin se, että moni omainen, joka hoitaa sairasta tai vammaista läheistään kotona, toimii hänelle henkilökohtaisena palveluohjaajana. Ja antaa huomauttaen intensiivistä palveluohjausta koordinoimalla läheisen palveluja, auttamalla käytännön asioiden hoitamisissa ja niin edelleen. Tutkimukseni tulosten perusteella erilaisten verkostojen muodostaminen eri sektoreiden kesken sekä vahvan tuen tarjoaminen omais-, vertais- ja perhehoitajille ovat tulevaisuutta. Sillä väestön ikääntyessä, yhä suurempien kansalaismäärien siirtyessä palveluohjauksen piiriin, tarvitaan yhteistyötä ja tasalaatuista palveluohjausta sen antajasta riippumatta. Verkostotyöskentelyssä keskeistä on myös muistaa asiakkaan epävirallinen sosiaalinen verkosto ja sen hyödyntäminen, sillä yhä individualistisempaa yhteiskuntaa kohden mentäessä, korostuvat aiempaa enemmän erilaisten verkstokontaktien, ystävien ja muiden sosiaalisten kontaktien merkitys (ks. myös Salminen 2012, 87–88).

Tämän tutkimuksen perusteella palveluohjauksella on mahdollisuudet varsinaisen asiakastyön lisäksi ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Sillä tarjoamalla neuvontaa, ohjausta ja palveluohjausta mahdollisimman varhain eri tilanteissa, on palveluohjaajien mahdollisuus toimia merkittävässä asemassa muun muassa mielenterveysohjelmien varhaisessa tunnistamisessa. Keskeisinä menetelminä palveluohjaajat voivat

käyttävät keskusteluja ja vuorovaikutuksellisuutta. Tämä vaatii kuitenkin tiivistä yhteistyötä muiden sektoreiden ammattilaisten kanssa, mutta palveluohjauksella voi olla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi kuntalaisten ongelmien syvenemisen ja köyhyyden periytymisen katkaisemiseen. Heidän kauttaan voidaan antaa apua ja tukea muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmien sekä velkaantumisen alkuvaiheissa, onnistuen mahdollisesti ehkäisemään syventyviä ongelmia ja niiden mahdollisia seuraamuksia kuten perhesurmia, joukkoampumatapauksia ja ylipäänsä vaikuttamaan kansalaisturvallisuuteen ja -hyvinvointiin. Palveluohjauksella on myös hyvät mahdollisuudet työttömien tukemisessa, aktivoinnissa ja työttömyyden ehkäisyssä, jossa Työvoimanpalvelukeskuksen palveluohjaajat ovat edelleen avainasemassa. Laajalla palveluohjauksen tarjoamisella on näin ollen mahdollisuudet myös eriarvoisuuden tasoittamiseen, eikä palveluohjausta tarvitse enää pitää vain heikommassa asemassa olevien palveluna vaan kaikille kuuluvana oikeutena.

Keskeinen asia yhteiskunnan muutoksessa on palvelujen muutoksista tiedottaminen kuntalaisille. Tiedottamisen tärkeys näkyi myös tutkimukseni tuloksissa. Tiedottamisella voidaan ehkäistä syrjäytymistä ja tukea vanhusten asumista pidempään omissa kodeissaan. Esimerkiksi neuvontaa ja tiedottamista terveellisistä ja ekologisista elämäntavoista, turvallisesta lääkehoidosta sekä velkaantumisesta voidaan pitää ennaltaehkäisevinä toimina sosiaalipalveluista tiedottamisen lisäksi. Tulevaisuuden tiedottamiskanavat tulevat muuttumaan kehittyvän teknologian myötä. Uusi kanava voisi olla esimerkiksi kodeista tai ainakin marketeista löytyvä tiedotustaulu, joka voisi toimia myös kriisitilanteiden tiedotuskanavana ja videopuheluiden välittäjänä. Tiedotustaulun avulla voisi tiedottaa myös esimerkiksi eri vuodenaikoihin keskittyvistä palveluista ja niihin saatavasta neuvonnasta. Perinteinen paperille painettu tiedotusmateriaali tarvitsee myös vielä pitkään paikkansa, jotta tieto saavuttaa mahdollisimman laajan joukon. Yhteiskunta voisi panostaa ennaltaehkäisevänä toimena esimerkiksi paikallislehtien tiedottamiseen ja antaa paikallislehdille lisätukea lisätäkseen tiedottamista erilaisista palveluista ja niiden saantimahdollisuuksista.

Neuvontapalveluiden ja palveluohjauksen saatavuuteen asuinpaikasta riippumatta on Jyväskylässä vielä kehitettävää. Neuvonta- ja palveluohjauspalvelujen tarjoaminen suoraan asuinalueille voisi olla mahdollista esimerkiksi kirjastoautoissa toimivien videoneuvottelulaitteiden avulla. Kirjastoautoissa yksityisyyden suoja voitaisiin turvata äänieristetyin seinin, kuulokkeiden ja mikrofonin avulla. Laitteet voisivat mahdollistaa myös monen asiantuntijan yhtäaikaisen neuvottelun, jos asiakas tarvitsee asiantuntijansa avuksi esimerkiksi tulkkipalveluja. Lisäksi tiheiden väestömäärien alueilla palveluohjausta voitaisiin tarjota myös suoraan liikkuvista palveluohjausbusseista. Lisäksi palveluohjaajat voisivat toimia esimerkiksi kimpakyytikoordinaattoreina ja -neuvojina Jyväskylän alueilla, joilla julkiset kulkuvälineet eivät liikennöi.

Koska palveluohjaus perustuu kuntalaisten omaan aktiivisuuteen ja niin sanottuun dialogiseen orientaatioon, jossa asiakaskeksisyys on tärkeää, on kuntalaisia siis kannustettava yhä enemmän oman elämänsä haltuunottoon tukien heitä erilaisin palveluohjauksen menetelmin. Kansalaisaktiivisuuden tarve nousi esiin myös tämän tutkimuksen aineistoista. Palveluohjauksen laajentaminen yhteisöllisempään ja kuntalaisia aktivoivampaan suuntaan onkin yksi mahdollisuus hyvinvoinnin lisäämiseen. Kuntalaisten mukaan ottaminen suunnittelemaan itse omia julkisia palveluitaan on tärkeää vuosien 2012–2015 Kaste-ohjelmankin linjausten mukaisesti (Kaste 2012–2015, 4). Jyväskylä voisi ottaa mallia myös esimerkiksi Englannista; siellä tämänkaltaisen, yhteistuotantoja tutkiva ja kehittävä ajattelu on hieman Manner-Eurooppaa pidemmällä (ks. Koulumies 2011, 42). Asiakkaiden, palveluohjaajien ja asiakas- tai kansalaisraatienvetäjien yhteistyö kuntalaisten osallisuuden lisäämisessä voisi olla hedelmällinen menetelmä, jota tulisi Jyväskylässä kehittää sekä palveluiden suunnittelussa että niiden juurruttamisessa. Lisäksi kuntalaisten aktivoiminen ja kannustaminen erilaisiin jakamisen, auttamisen, hyväntekeväisyyden ja vertaistoiminnan menetelmien pariin voisi keventää sosiaalitoimen kuormitusta.

Yhtenä keinona voisi olla myös aikapankkitoiminnan aiempaa laajempi hyödyntäminen. Aikapankin ideana on käyttää maksuvälineenä aikaa, jossa kaikkien aika on sa-

manarvoista ja systeemi toimii palveluja vaihtamalla. Esimerkiksi iäkkäät voisivat saada aikapankin kautta apua raskaimpiin koti- ja pihatöihin ja maksaa saamansa palvelun esimerkiksi hoitamalla lapsia tai lemmikkejä ja saaden näin myös sisältöä arkeensa. Palveluohjaajat voisivat puolestaan toimia aikapankin neuvonantajina ja koordinaattoreina.

Tutkimustuloksissa esiin noussut palveluohjaajien ammatillisen osaamisen tärkeys merkitsee, että palveluohjauksen aitoon toteuttamisen tarvitaan myös työnkuvien räätälöintiä ja työntekijöiden kouluttamista. Jyväskylän kaupungissa työntekijöiden asiakaspalvelukoulutus on jo alkanut ja sen laajalla, oikeasisältöisellä tarjoamisella voikin olla mahdollisuudet parempaan asiakaspalveluun. Myös työntekijöiden hyvinvointi on ratkaiseva tekijä onnistuneen ja tuottavan asiakaspalvelun toteutumisessa. Jyväskylän on mahdollista olla mukana Kuntatyönantajien ja kunta-alan pääsopijajärjestöjen tuloksellisuuskampanjassa, jossa pyritään turvaamaan kuntapalvelujen kilpailukykyä ja laatua. Kampanja toteutetaan vuosina 2011–2014 ja siinä määritellään kunnallisten palvelujen tuloksellisuus vaikuttavuus-, asiakas-, prosessi- ja henkilöstönäkökulmien kautta. Koko tuloksellisuuden kehittämisen lähtökohtana ovat kuntalaisen palvelutarpeet. Tuloksellisuutta pyritään edistämään monin tavoin, kuten esimerkiksi kehittämällä toimintatapoja työpaikkojen johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Myös hyvällä henkilöstöjohtamisella on mahdollisuudet asiakastyytyväisyyden ja henkilöstön hyvinvoinnin saavuttamiseen kohtuullisilla kustannuksilla. (Tuloksellisuus, tuloksellinen kunta on kaikkien etu n.d.) Asiakaspalvelujohtaminen lähtee strategiatason suunnittelusta sekä päämäärien ja kriittisten menestystekijöiden asettamisesta yhdessä hallinnon ja henkilökunnan kanssa. Se etenee tavoitteiden asettamisen ja toimenpiteiden suunnittelun kautta toteutukseen sekä mittareiden asettamiseen ja seurantaan. Johtaminen kulkee jatkuvasti mukana kaikessa, myös käytännön toiminnassa, jotta palveluohjauksesta saadaan toimiva osa kokonaisuutta. (ks. esimerkiksi Oikarinen 2012.)

Uusien palveluohjausnäkökulmien saamiseksi näkökentän avaaminen ulospäin sekä oman kunnan, Suomen että ulkomaiden hyville käytännöille on tarpeen. Jyväskylä on jo aktiivisesti mukana erilaisissa valtakunnallisissa hankkeissa, mutta löytyykö parannettavaa Euroopan unionin ja valtion ohjelmaohjauksen seuraamisessa? Kuinka Jyväskylä esimerkiksi noteeraa Euroopan köyhyydentorjuntafoorumin, Euroopan unionin sosiaalipalvelujen laatukehityksen tai Suomen Eurooppa 2020-strategian tavoitteet? Liisa Heinämäen (2012, 200) väitöskirjan mukaan kunnilla olisi mahdollisuus parantaa asuinpaikasta riippumatonta palveluiden laadun, saavutettavuuden ja tasa-arvaisuuden toteutumista seuraamalla tiiviimmin valtion ohjelmaohjausta. Myös kansainvälisten laatuperiaatteiden tiiviimpi seuraaminen voisi luoda pohjaa paikallistason toteutukselle ja tasa-arvon toteutumiselle. Varsinaisia palveluohjauksen laatuperiaatteita saati ohjelmaohjeistuksia ei ole luotu, eikä palveluohjausta ole Euroopan unionin eri asiakirjoissa noteerattu juuri mitenkään, vaikka se menetelmänä onkin käytössä laajasti ympäri maailmaa. Kuinka palveluohjaus kuitenkin voitaisiin nostaa yhdeksi osaksi ohjelmaohjausta ja näin myös pysyväksi osaksi tulevaisuuden julkishallinnon palveluverkostoa?

Tulevaisuuden yhteiskunnan aktiivisia toimijoita ja päättäjiä ovat 1940–1950-luvuilla syntyneiden sijaan 1980–1990-luvuilla syntyneet, joilla on edellisiä sukupolvia huomattavasti erilainen kokemushistoria. Se miten tämä tulee vaikuttamaan esimerkiksi poliittiseen päätöksentekoon, yhteiskunnan kehitykseen ja yhteistyön sujumiseen, jää nähtäväksi. (Mokka & Neuvonen 2009, 137.) Selvää kuitenkin on, että yhä enemmän tarvitaan ekologisesti kestäviä ratkaisuja myös sosiaalipolitiikassa, sillä ekologinen kestävyys luo mahdollisuudet myös kestävälle sosiaaliselle ja taloudelliselle hyvinvoinnille. Ekologinen sosiaalipolitiikka tarkoittaa vahvaa oikeudenmukaisuuden tavoittelua ja moniulotteista hyvinvointikäsitystä. Keskeistä siinä on muun muassa kohtuullinen perustoimeentulo, sosiaaliturvalainsäädännön ja sosiaaliturvan toimeenpanon yksinkertaistaminen sekä jo aiemmin mainittu ihmisten osallistumismahdollisuuksien lisääminen. Kansaneläkelaitos on valinnut ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä kehityksen yhdeksi vuosien 2012–2015 strategian paino-

pistealueeksi. (Helne, Hirvilampi & Laatu 2012.) Onko kuntasektorilla jo havahduttu ekologiseen sosiaalipolitiikkaan? Sillä olisi mahdollisuudet olla todellinen tulevaisuuden palvelujen toteuttamismalli, jolla voisi luoda myös kestäväää ja ennaltaehkäisevää palveluohjaustoimintaa väestön huoltosuhteen jatkaessa kasvuaan ja Jyväskylän laajetessa entisestään mahdollisesti tulevien kuntaliitosten myötä.

Tulevaisuuden arvioiminen ja sen myötä kehittäminen on vaikeaa monien kesken-eräisten muutossuunnitelmien vuoksi. Käynnissä olevan kuntarakenneuudistuksen sekä sosiaali- ja terveysalan rakenneuudistuksen myötä asiat voivat olla pian aivan toisin ja parhaat käytännöt yhdistyviltä kunnilta on osattava hyödyntää. Myös Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen mahdollisesti tuottamat uudet asiakaspalvelusäädökset voivat muokata asiakaspalvelukenttää pian uudelleen. Valtakunnallisten muutosten lisäksi myös Jyväskylän kaupungin palvelu- ja organisaatiouudistus (USO) tuo toteutusvaiheessaan muutoksia, joista kaikkia on mahdotonta ennakoida. USO:n mukana vahvasti kulkeva, opinnäytetyöni ”äitinä toimiva” Uusi asiakaspalvelumalli -hanke on merkittävä Jyväskylän palveluohjauksen tulevaisuuden kannalta. Tutkimuksessani on noussut esiin juuri niitä samoja tarpeita ja tavoitteita, joita kohden hankkeessakin on edetty. Jyväskylässä on siis tehty jo vahvasti palvelulinjauksia osana kaupungin strategista ohjausta ja hanke on jo nyt edistänyt huomasti Jyväskylän sisäistä yhteistyötä sekä asiakaspalvelun tulevaisuutta. Nyt kuitenkin palvelulinjausten rinnalle tarvitaan päätöksiä tekevää keskustelua sekä virkamies- että luottamushenkilötasolla sekä sitoutumisen osoittaminen talousarvion kautta, jotta päästään etenemään kohden hyvän palveluohjauksen tulevaisuutta.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut kokonaisuudessaan hyvin mielenkiintoinen, mutta haastava prosessi erityisesti työn ohessa tehtynä. Tässä muutosten vaiheessa tulevaisuuteen suuntautuva tutkimus on haasteellista eikä voida varmasti tietää miten asiat tulevat kehittymään. Olen kuitenkin luottanut tutkimuksessani kokoamiini aineistoihin ja luonut niiden perusteella mahdollisimman kattavan vision uuden sukupolven palveluohjauksesta Jyväskylässä. Opinnäytetyöni rajaaminen on ollut haasteellista,

sillä sen aihe on luonut paljon erilaisia mahdollisuuksia. Aiheen rajaaminen olikin suoritettava huolellisesti jo tutkimuksen alkuvaiheessa.

Opinnäytetyöprosessi on ollut hyvin opettavainen ja sen tekeminen on vahvistanut kehittymistäni kohden Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelman osaamistavoitteita (ks. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK, opetussuunnitelma 2011). Prosessi on myös antanut hienon mahdollisuuden olla mukana kunnallisten palvelujen kehittämisessä sekä vahvistanut ammatillista osaamistani Jyväskylän kaupunkiorganisaatiossa. Toimittuani yli kahdeksan vuotta Säynätsalon alueellisena palveluohjaajana, tämän opinnäytetyön tekeminen on myös syventänyt ja laajentanut näkemyksiäni palveluohjauksesta ja sen mahdollisuuksista. Olen saanut muun muassa paljon vankkaa teoriapohjaa aiempien käytännössä saamieni kokemusten tueksi sekä Jyväskylää laajempaa näkemystä palveluohjauksen suuntauksista. Kun aloitin opinnäytetyöni varsinaisen työstämisen syyskuussa 2011 tutkimussuunnitelman teolla, minulla ei ollut ennakkoaavistuksia siitä, millaisia tuloksia tulen tutkimukseni kautta saamaan. Pikemminkin odotin innolla sitä, mitä asioita tutkimustulosten analyysi nostaa esiin. Olikin mielenkiintoista kokea koko opinnäytetyöprosessi ja erityisesti tulosten ”ilmestyminen” analyysin tuloksena.

Opinnäytetyöni tekemiseen käytettävissä ollut aika oli rajallinen, sillä Uusi asiakaspalvelumalli -hanke tarvitsi tutkimuksen tulokset käyttöönsä elokuun alussa 2012. Aikataulu oli siis tiivis, mutta mahdollisti silti jokaisen tutkimusvaiheen suorittamisen rauhassa. Sain myös käyttää viisi tuntia viikossa työaika opinnäytetyön tekemiseen, koska tutkimus oli osa työnantajani, Jyväskylän kaupungin Uusi asiakaspalvelumalli -hanketta. Opinnäytetyön palauttaminen työnantajataholle ennen työn jättämistä opinnäytetyöryhmän arvioitavaksi, mahdollisti sen muokkaamisen työnantajatahon kommenttien perusteella vielä ennen varsinaista arviointia. Uusi asiakaspalvelumalli -hankkeen projektipäällikön, joka toimi myös opinnäytetyöni työelämäohjaajana, oli siis mahdollista kertoa mielipiteensä tutkimuksesta jo varhaisessa vaiheessa.

Tutkimuksen teon aikana nousi esiin erilaisia ideoita, jotka voisivat toimia jatkotutkimusaiheina ja mahdollistaisivat palveluohjauksen syvemmän tutkimuksen yhteiskunnan muutosvaiheissa. Esimerkiksi palveluohjauksen mahdollisuuksien tutkiminen eri hallinnonaloilla ja niihin sopivien palveluohjausmenetelmien löytäminen, voisivat luoda palveluohjaukselle uusia ulottuvuuksia ja lisätä tuottavuutta kuntasektorilla. Lisäksi erilaisten yhteistyö- ja verkostomenetelmien hyödyntäminen ja niiden tutkiminen voisivat avata mahdollisuuksia, joita emme vielä osaa aavistaa. Myös kansainväliset palveluohjauskäytännöt sekä niiden arviointi ja hyödyntäminen kuuluvat nykypäivään ja erityisesti tulevaisuuteen.

LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Sta-kes raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. n.d. Yksilökohtainen palveluohjaus (case managemet) – Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Viitattu 16.5.2012. http://www.otu.fi/cms/images/otupdf/yksilokohtainen_palveluohjaus_uusi_ratkaisu_palvelujen_yhteensovittamisen_ikuisiin_ongelmiin.pdf.

Aluettaiset väestöarviot 2012. Laajennetun palveluverkkotyöryhmän muistio 21.5.2012. Jyväskylän kaupunki.

Asiakaspalvelu 2014. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun yhteiset kehittämis- ja to-teuttamisperiaatteet. Valtiovarainministeriö. Kunta- ja aluehallinto-osaston työpape-reita.

Asiakaspalvelukysely 2012. Jyväskylän kaupunki. Uusi asiakaspalvelumalli. Jyväskylän kaupungin henkilöstön asiakirjatietokanta Aatami. Viitattu 5.6.2012.

Bebbington, P., Johnson S., Killaspy H., King M., McCrone P., Nolan F. & Pilling S. 2009. The REACT Study: Cost-Effectiveness Analysis of Assertive Community Treat-ment in North London. Psychiatric Services 60, 908-913. Viitattu 11.1.2012. <http://ps.psychiatryonline.org/article.aspx?Volume=60&page=908&journalID=18>.

Börjesson, Å. & Brusén, P. 2003. Mål & metoder. Att arbeta som personligt ombud. Socialstyrelsenin julkaisuja. Viitattu 20.11.2011. http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10642/2003-110-18_200311019.pdf.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Toim. Aaltola, J. ja Valli, R. Juva: PS-kustannus.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Ikku-noita tutkimusmetodeihin 1. Toim. Aaltola, J. ja Valli, R. Juva: PS-kustannus.

Eurooppa 2020-strategia. Suomen kansallisen ohjelman tarkistus, 38a/2011, syksy 2011. Taloudelliset ja talouspoliittiset katsaukset. Valtiovarainministeriön julkaisuja. Viitattu 29.1.2012. http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/nrp/nrp_finland_fi.pdf.

Eurooppa 2020-strategia. Suomen kansallinen ohjelma kevät 2012, 16a/2012. Taloudelliset ja talouspoliittiset katsaukset. Valtiovarainministeriön julkaisuja. Viitattu 10.5.2012. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/02_taloudelliset_katsaukset/20120419Euroop/Europa_2020_strategia_suomi.pdf.

Gray, L. C., Lambert, S. F. & Lim, W. K. 2003. Effectiveness of case management and post-acute services in older people after hospital discharge. The Medical Journal of Australia (MJA) 178 6, 262-266. Viitattu 11.1.2012. http://www.mja.com.au/public/issues/178_06_170303/lim10596_fm.html.

Grönfors, M. 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Toim. Aaltola, J. ja Valli, R. Juva: PS-kustannus.

Hallitusohjelman strateginen toimeenpanosuunnitelma 2011. Kärkihankkeet ja -vastuut. Valtioneuvoston periaatepäätös 5.10.2011. Viitattu 5.2.2012. <http://www.valtioneuvosto.fi/tiedostot/julkinen/vn/hse-2011/fi.pdf>.

Haverinen, R. 2011. Asiakaskeskeisyys todeksi korulauseiden sijaan. Sosiaaliportti-verkkopalvelu sosiaalialan ammattilaisille. Viitattu 24.5.2012. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalihuoltolain_uudistaminen/sosiaalihuoltolain_uudistamistyoryhman-puheenvuorot/asiakaskeskeisyys-todeksi-korulauseiden-sijaan.

Heinämäki, L. 2012. Valtionhallinnon ohjelmaohjaus kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa 2000-luvulla. Väitöskirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.7.2012. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/aeaadcaa-9bdd-43ba-a7b2-bdb7b3fe1238>.

Helne, T., Hirvilammi, T. & Laatu, M. 2012. Sosiaalipolitiikka rajallisella maapallolla. Kelan tutkimusosaston julkaisuja. Viitattu 20.6.2012. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/34643/Sosiaalipolitiikka_rajallisella_maapallolla.pdf?sequence=1.

Hiilamo, H., Kangas, O., Manderbacka, K., Mattila-Wiro, P., Niemelä, M. & Vuorenkoski, L. 2010. Hyvinvoinnin turvaamisen rajat. Näköaloja talouskriisiin ja hyvinvointivaltion kehitykseen Suomessa. Kelan tutkimusosasto. Sastamala: Vammalan Kirjapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Hokkanen, L. 2012. Kehittämishankkeet 2012. Jyväskylän kaupunki. Työpapereita. Päivitetty 14.5.2012.

Hyvinvointikertomus. 2011. Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus. Toim. Möttönen, S., Karimäki, A., Karvala, T., Kortelainen, R., Niemelä, A., Rönnholm, H., Tuosa, M. & Ässämäki, S. Viitattu 12.2.2012.

http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaslawwwstructure/51192_hvk_2011a.pdf.

Hyvönen, T. 2012. Hallitusneuvos ja Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen puheenjohtaja. Puheenvuoro hankkeen aloitusseminaarissa 1.2.2012. Helsinki.

Hård-Janhonen, A-M. 2012. Jyväskylän vammaisneuvoston puheenjohtaja. Puheenvuoro. Kansalaisraati 7.2.2012. Jyväskylän kaupunginkirjaston pieni luentosal.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino.

Julkisen hallinnon ICT-strategian valmistelu. Asettamispäätös 27.1.2012. Valtiovarainministeriö. Viitattu 12.5.2012.

<http://www.hare.vn.fi/upload/Asiakirjat/18128/193047.PDF>.

Jyväskylän kaupungin hakeminen hallitusohjelman kuntakokeiluun pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseksi. Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunnan pöytäkirja 15.3.2012. Viitattu 12.5.2012.

<http://www3.jkl.fi/paatokset/ptltk/2012/15031500.0/frmtxt57.htm>.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu. Loppuraportti 29.2.2012. Valtiovarainministeriön julkaisuja 9/2012. Viitattu 15.5.2012.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20120306Kansal/Kansalaisen_yleisneuvontapalvelu_NETTI.pdf.

Kaste 2012–2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015. Viitattu 8.2.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-17905.pdf.

Keski-Suomen työllisyyskatsaus 29.6.2012. Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Viitattu 23.8.2012. <http://www.ely-keskus.fi/fi/tiedotepalvelu/2012/Documents/Keski-Suomen%20työllisyyskatsaus%20kesäkuu%202012.pdf>

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Toim. Aaltola, J. ja Valli, R. Juva: PS-kustannus

Koulumies, J. 2011. Kuntalaisia patistetaan tuottamaan itse julkisia palveluja. Kuntalehti 16, 42.

Kunta- ja palvelurakennemuutos. 2011. Valtiovarainministeriön internet-sivut. Viitattu 28.9.2011. http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/025_uusi_paras/index.jsp.

Kuntakokeiluun valittiin 23 hanketta. 2012. Suomen Kuntaliiton tiedote 31.5.2012.

Kuntalain kokonaisuudistuksen keskiössä tulevat kunta- ja palvelurakenteet. 2011. Valtiovarainministeriön tiedote 12/2011. Viitattu 27.9.2011. http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20110204Kuntal/n_ame.jsp.

Kuntalaisten kansalaisraati. 2012. Jyväskylän kaupungin internet-sivut. Viitattu 26.5.2012. <http://www.jyvaskyla.fi/osallistu/kansalaisraati>.

Kuntalaisten kansalaisraadin julkilausuma. 9.2.2012. Jyväskylän kaupungin internet-sivut. Viitattu 26.5.2012. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/51430_julkilausuma_asiakaspalveluraati_090212.pdf.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell.

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex - valtion säädöstietopankki. Viitattu 30.8.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Laajakaista-hanke käynnistyy Jyväskylässä. 2012. Jyväskylän kaupungin internetsivut. Viitattu 9.7.2012. <http://www.jyvaskyla.fi/ajankohtaista/arkisto/1/0/54391>.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621. Finlex - valtion säädöstietopankki. Viitattu 12.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>.

Malinen, T. 2011. Income inequality in the process of economic development: an empirical approach. Kansantaloustieteen tutkimuksia, No. 125:2011. Helsingin yliopisto. Viitattu 9.2.2012.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28517/incomein.pdf?sequence=1>.

Mokka, R. & Neuvonen, A. (toim.) 2009. Olimme kuluttajia. Neljä tarinaa vuodesta 2023. Porvoo: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Oikarinen, T. 2011. Valtiovarainministeriö, JulkICT. Puheenvuoro 22.11.2011. ASPA-verkoston työpaja. Helsinki.

Oikarinen, T. 2012. Valtiovarainministeriö. Puheenvuoro 9.5.2012. ASPA-verkostotapaaminen. Helsinki.

OIVA-keskuksen neuvonta ja ohjaus. 2012. Jyväskylän kaupungin internet-sivut. Viitattu 22.5.2012. <http://www.jyvaskyla.fi/sote/ikaantyyvat/neuvonta>.

Ojanen, M. 2005. Ansiotyötä tekevien osallistuminen vapaaehtoistyöhön ja informaaliin hoivaan eräissä Euroopan maissa. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2003: 73. Viitattu 20.5.2012.
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2005/03/tak_2005_3_7.pdf.

Organisaatiouudistuksen perustelut ja tavoitteet. 2010. Jyväskylän kaupungin verkkosivut. Viitattu 21.9.2011. http://www3.jkl.fi/blogit/uso/?page_id=5.

Orme, J. & Glastonbury, B. 1993. Care management. Tasks and workloads. Macmillan: Basingstoke.

Paras -hanke. Kuntaliiton internet-sivut. Viitattu 26.6.2012.
<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/paras/Sivut/default.aspx>.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Kopio Niini.

Pitkäaikaishoidon yleisen saatavuuden turvaaminen ja ikääntyneille tarkoitettujen pitkäaikaishoitajärjestelmien kestävä rahoitus. 2008. Euroopan talous- ja sosiaaliko-
 mitean lausunto. Virallinen lehti C 204. 103 – 109. Viitattu 18.1.12. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:204:0103:01:FI:HTML>.

Projektisuunnitelma Versio 1.3. 2012. Uusi asiakaspalvelumalli -hanke. Jyväskylän kaupunki.

Rantanen, T. 2012. Tehdään palveluja etänä lähelle. Suomen Kuntaliiton erityisasiantuntijan kolumni.
<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/uutiskirjeet/kolumnit/2012/Sivut/tehdään-palveluja-etana-lahelle.aspx>.

Urrio, R. 2012. Seniorikorttelille etsitään nimeä. Kaupunkilainen, Keski-suomalaisen kaupunkiliite 6.2.2012, 11.

Salminen, V-M. 2012. Verkostot, paikallisuus ja eriarvoisuus. Jyväskylän yliopiston koulutus-, psykologia- ja sosiaalialan tutkimus 434. Viitattu 2.7.2012.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37653/9789513946784.pdf?sequence=1>.

Solidaarisuutta muutoksen pyörteissä – Euroopan globalisaatorahasto (EGR) vuonna 2007 – tarkastelua ja tulevaisuudennäkymiä. Euroopan yhteisöjen komission tiedon-
 anto Euroopan parlamentille ja neuvostolle 2.7.2008. Viitattu 18.1.2012. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0421:FIN:FI:HTML>.

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK, opetussuunnitelma 2011. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.7.2012.
http://www.jamk.fi/instancedata/prime_product_intranet/jamk/embeds/wwwstructure/35304 OPS2012-2013 YAMK Sosiaali- ja terveysalan kehittaminen ja johtaminen.pdf.

Suominen, S. (toim.) 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenlenterveystyössä. Kokemäki: Satakunnan painotuote.

Suominen, S. 2011. Palveluohjaaja yhdistää palvelut ja asiakkaan tarpeet. Tesso 6, 32–33.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset.

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. 2009. Valtiovarainministeriön hankkeet. Viitattu 12.5.2012.
http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp.

Terveys ja sosiaalinen turvallisuus -palvelukokonaisuudessa pilotoidaan uudenlaista toimintaa. 2012. Sisäinen tiedote 29.3.2012. Jyväskylän kaupunki, Terveys ja sosiaalinen turvallisuus -palvelukokonaisuus.

Tulevaisuus- ja kaupunkisuunnittelulautakunnan vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadin julkilausumaan. 13.3.2012. Jyväskylän kaupungin internet-sivut. Viitattu 26.5.2012.
http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/52239 Vastine tulevaisuus- ja kaupunkisuunnittelulautakunta.pdf.

Tulonjakotilasto. 2010. Pienituloisuus 2010. Pienituloisuuden kehitys Suomessa 1990–2010. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 9.2.2012.
http://www.stat.fi/til/tjt/2010/02/tjt_2010_02_2012-01-25_kat_001_fi.html.

Tuloksellisuus, tuloksellinen kunta on kaikkien etu. n.d. Kuntatyönantajien esite. Viitattu 13.7.2012. <http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/tyoelaman-kehittaminen/tuloksellisuus-ja-tuottavuus/kampanja/Documents/tuloksellisuussuositus.pdf>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. p. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Työttömyystietoja maa- ja seutukunnittain. 2012. Työttömyystietoja maa- ja seutukunnittain keskimäärin vuonna 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 9.2.2012. <http://www.tem.fi/files/31918/seukun2011.pdf>.

Työnvälitystilaston tilastotietoja. 2012. Työnvälitystilaston koko maan tilastotietoja keskimäärin 1991–2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 9.2.2012. <http://www.tem.fi/files/31889/tilkm2011.pdf>.

Uusi kunta 2017-ohjelman tavoitteet. Kuntaliiton internet-sivut. Viitattu 29.1.2012. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/uusikunta2017/ohjelmantavoitteet/Sivut/default.aspx>.

Uusi Kunta 2017-ohjelman visioita. Kuntaliiton internet-sivut. Viitattu 29.1.2012. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/uusikunta2017/uusikuntavisio/Sivut/default.aspx>, 6. Palvelujen kuntalais- ja asiakaslähtöisyys, 8. Hyvinvointi ja turvatut palvelut koko maassa.

Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma. 2011. Valtiovarainministeriön hankkeet. Viitattu 12.5.2012. http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0108_vaikuttavuus_tuloksellisuus/index.jsp.

Valli, R. 2010. Mitä numerot kertovat? Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Toim. Aaltola, J. ja Valli, R. Juva: PS-kustannus.

Valtioneuvosto antoi tiedonannon eduskunnalle kuntauudistuksen etenemisestä. Valtiovarainministeriön tiedote 116/2012, 5.6.2012. Viitattu 6.6.2012. http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20120605Valtio/name.jsp.

Vapaaehtoinen eurooppalainen sosiaalipalvelujen laatukehys. Sosiaalisen suojelun komitean hyväksymä asiakirja. Euroopan Unionin neuvosto 16.11.2010. Viitattu 12.5.2012. <http://register.consilium.europa.eu/pdf/fi/10/st16/st16319.fi10.pdf>.

Vastine Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadinn julkilausumaan. 20.3.2012. Viitattu 26.5.2012.

http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/52238_Vastine_uusi_asiakaspalvelumalli_projektiryhma.pdf.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino.

Väestöllinen huoltosuhde 2011. Kuntaliiton internet-sivut. Viitattu 8.5.2012.

<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/vaestotietoja/huoltosuhde/Sivut/default.aspx>.

Wilkinson, R. & Pickett, K. 2010. Tasa-arvo ja hyvinvointi. Miksi tasa-arvo on hyväksi kaikille? Juva: Bookwell.

Älykkään, kestävä ja osallistavan kasvun strategia. Eurooppa 2020. Komission tiedonanto. Bryssel 3.3.2010. Viitattu 29.2.2012.

http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_FI_ACT_part1_v1.pdf

LIITTEET

Liite 1. Ohjeistus palveluohjauksen tasokuvauksista

Palvelun tasokuvaukset: millaista asiakaspalvelu oli intensiivisimmillään

1. TASO:

Ns. ensimmäisen tason palveluohjaus on **neuvontaa ja ohjausta, jossa perehdytään asiakkaan selvärajaiseen ongelmaan tai kysymykseen, johon asiakas saa vastauksen**. Oma-toiminen asiakas voi saada tarvitsemansa tiedot myös sähköisestä palvelusta, kun taas toisen asiakkaan apuna voidaan olla myös esimerkiksi hoitosuunnitelman laadinnassa. Tällä tasolla palveluohjaus ei ole terapeuttista tai kuntouttavaa. Asiakkuus voi tällöin jäädä hyvin lyhytaikaiseksikin, jonka vuoksi palveluohjaajalla on mahdollisuus jopa useisiin kymmeniin asiakkasiin.

2. TASO:

Palveluohjauksellisen työotteen harjoittamista voidaan pitää ns. toisella tasolla tapahtuvana palveluohjauksena. Tällöin palveluohjausta voidaan harjoittaa myös oman varsinaisen työn ohella käytettävänä työmenetelmänä. Työmenetelmä perustuu asiakkaan voimavarakeskeisyyteen, jossa **varmistetaan ja koordinoitaan asiakkaan tarvitsemia palveluita, jos pelkkä neuvonta ei riitä. Palveluohjaus tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa mukaan voidaan kutsua myös muita tahoja kuten eri palvelun tarjoajia tai asiakkaan lähipiirin jäseniä**. Tämän tason palveluohjauksesta voidaan puhua myös ns. voimavarakeskeisenä palveluohjauksena, jossa huomioidaan myös rakenteelliset tekijät, joilla voi olla vaikutusta asiakkaan asioiden selviämiseen. Mallissa on tärkeää asiakkaan omat tavoitteet sekä integroiminen osaksi yhteiskuntaa.

3. TASO:

Jos asiakkaalla on monia ongelmia tai vahvasti toimintakykyä heikentävä sairaus, tarvitaan ns. kolmannen tason intensiivistä, henkilökohtaista palveluohjausta. Tällöin palveluohjaaja toimii tiiviisti asiakkaan kanssa, mahdollisesti myös asiakkaan kotona. He suunnittelevat yhdessä asiakkaan tarvitsemat palvelut, palveluohjaaja järjestää ne ja seuraa tilanteen kehittymistä sekä palveluiden laatua. Hän toimii myös asiakkaan motivoijana ja tukijana. Palveluohjaaja voi toimia myös itse asiakkaan hoito- ja kuntoutustoimenpiteiden toteuttajana, mutta ei viranhaltijana, joka tekee asiakasta koskevia päätöksiä (esim. toimeentulotuki- tai palveluasumispaikkapäätöksiä), sillä asiakassuhteen tulee pohjautua riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen.

4. TASO:

Ei ohjausta, ei neuvontaa. Esim. palvelukassalla asiointi, sisäisen postin tuominen/hakeminen, lehtilukusalin tai itsenäinen yleisönetin käyttö, kuulutusten lukeminen, kopiointi ym.



(Hänninen Kaija, 2007)

Liite 2. Havainnointikriteerit

Asiakkaiden taulukointi / Helmikuu 2012

Taustatiedot	B / sukupuoli	1 nainen 2 mies
	C / ikä	1 nuori (alle 25v) 2 työikäinen (26-65v) 3 iäkäs (65v-)
	D / elämäntilanne	1 työtön 2 työssä 3 eläkeläinen 4 koululainen/opiskelija 5 muu 6 ei ilmennyt asioinnista / ei tietoa

E / Yhteydenottaja

- 1 asiakas itse
- 2 sukulainen
- 3 ystävä
- 4 viranomainen
- 5 muu

F / Asiakkuus

- 1 ensikertalainen
- 2 toistuva käynti (sattumanvarainen, ei säännöllinen)
- 3 säännöllinen palvelun tarve (käyntejä yli viisi)
- 4 ei tietoa

G / Palvelutilanne

- 1 henkilökohtainen käynti toimistolla
- 2 puhelu
- 3 sähköposti
- 4 kotikäynti
- 5 muu (esim. verkostopalaveri)

H / Palvelutilanteeseen käytetty aika

- 1 n. 1 min
- 2 n. 2-10 min
- 3 n. 11-30 min
- 4 yli 30 min

I, J, K / Palvelun tarve

- 1 palvelukassalla asiointi
- 2 yleisönetin käyttö
- 3 sisäisen postin jättäminen/hakeminen
- 4 kopiointi/faksaus/skannaus -palvelun käyttö
- 5 tilavaraus-/avainasian hoito

Liite 2. jatkuu

- 6 ilmoitusten / kuulutusten lukeminen
- 7 lehtilukusalin käyttö
- 8 toimeentulotukeen liittyvä
- 9 lasten, nuorten, perheiden palvelut
- 10 vammaispalvelut
- 11 vanhuspalvelut
- 12 kotipalvelu
- 13 päihdepalvelut
- 14 mielenterveyspalvelut
- 15 kaupunkirakennepalvelut
- 16 asumispalvelut
- 17 kouluun / opiskeluun liittyvä
- 18 terveyspalvelut
- 19 matkailuneuvonta
- 20 kriisipalvelut
- 21 Kelan palvelut
- 22 työ- ja elinkeinotoimiston palvelut
- 23 verotoimiston palvelut
- 24 maistraatin palvelut
- 25 harrasteisiin ja vapaa-aikaan liittyvä
- 26 muu

L / Palvelun taso intensiivisimmillään

- 1 neuvonta, ohjaus
- 2 palveluohjauksellinen työote
- 3 henkilökohtainen palveluohjaus
- 4 ei neuvontaa, ei ohjausta

M, N, O / Palvelutapahtuma

- 1 asiakkaan asian hoitaminen loppuun asti
- 2 neuvonta (asiakas hoitaa asiaa myöhemmin itse / meidän kanssa)
- 3 ohjaus eteenpäin
- 4 muu

P, Q / Jatkotoimet

- 1 postitus
- 2 jatkosuunnitelman teko
- 3 tiedon keräys
- 4 yhteydenotto toiseen työntekijään
- 5 muu
- 6 ei jatkotoimia

R / Lisätietoja

Avoin

Liite 3. Havainnointitaulukko

[illegible]

Liite 4. Palautelomake

Hyvä asiakas

Säynätsalon aluetoimistossa tutkitaan helmikuussa 2012 asiakkaiden palvelujen käyttöä. Tutkimus on osa Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opiskelevan palveluohjaaja Jonna Hyppösen opinnäytetyötä, jossa selvitetään millaista palveluohjausta jyvaskyläläiset voivat tulevaisuudessa tarvita. Oheisella lomakkeella voitte antaa palautetta saadusta palvelusta ja auttaa näin palvelujen kehittämisessä. Kysely toteutetaan niin, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteet ole tunnistettavissa. Lomakkeen voi palauttaa aluetoimiston aulassa olevaan laatikkoon.

1. Rastittakaa valitsemanne vaihtoehto:

- ☐ Sain tarvitsemani palvelun
- ☐ Olisin tarvinnut enemmän palvelua
- ☐ En osaa sanoa

2. Jos vastasitte, että olisitte tarvinnut enemmän palvelua, niin millaista palvelua olisitte tarvinnut? (voit tarvittaessa jatkaa kirjoittamista paperin toisella puolella)

Kiitos vastauksestanne!

Lisätietoja: Jonna Hyppönen,

Liite 5. Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelu

1. Perustiedot:

- ikä
- siviilisäätty
- perhetilanne
- elämäntilanne (työtön...jne.) Jos työtön > työttömyyden kesto.

2. Keneltä tavallisesti pyydät / saat apua? Esim. sukulaisilta, ystäviltä, naapureilta, viranomaisilta (jos viranomaisilta, niin organisaatio / yksikkö)?

- Mistä avun pyytäminen on luontevinta, mistä helpointa / vaikeinta?
- Millaista apua pyydät?
- Ja saatko sitä?

3. Kuinka kauan olet ollut palveluohjauksen (neuvonnan / ohjauksen) asiakkaana? Mistä olet palveluohjausta saanut?

- Oletko saanut palveluohjausta yhdeltä vai usealta eri taholta?
- Onko palveluohjaussuhde ollut yhtäjaksoinen vai onko ollut useita pätkiä?
- Mistä kuultu palveluohjauksesta / miten / kuka sinut ohjasi sen piiriin?

4. Millaisissa elämäntilanteissa palveluohjauksen tarve on ilmennyt? Millaista palvelua olet tarvinnut?

5. Millaista saatu palveluohjaus on ollut?

- Miten sinua on autettu / mitä palveluohjaaja on tehnyt?
- Oletko saanut tarvittavan palvelun?
- Mitä olisit mahdollisesti tarvinnut lisää?
- Jos et ole saanut tarvittavaa palvelua, niin miten olet sitten toiminut / selvittänyt asian? Oletko saanut sitten avun muualta?
 - Jos olet, niin mistä ja miten löysit ko. tahon?
 - Jos et, niin mitä sitten on tapahtunut?

6. Millaisiksi olet kokenut / koet palveluohjauksen merkityksen itsellesi?

- Mitä asioita siinä pidät tärkeänä?
- Onko sillä ollut ratkaiseva merkitys selviytymisesi / asioiden selviämisen kannalta?
- Olisitko selvinnyt jotenkin ilmankin?

7. Millaista palveluohjausta toivoisit annettavan, jos voisit toivoa mitä vain?

- Millainen olisi hyvää palveluohjausta?
- Missä asioissa sitä tulisi saada?
- Millainen palveluohjaajan tulisi olla?
- Mitä hänen tulisi tehdä?
- Mitä kautta palveluohjausta tulisi saada: puhelimitse, sähköisesti, kasvokkain? Jos kasvokkain, niin missä?
- Miten usein palveluohjausta tulisi saada?
- Millaista palveluohjausta ajattelet mahdollisesti tarvitsevasi tulevaisuudessa 5 vuoden päästä? Nuorelle/työikäiselle myös: 10 vuoden päästä?

Liite 6. Tutkimushaastattelupyyntö, taso 1.

Jyväskylässä 29.3.2012

Tutkimushaastattelupyyntö

Työskentelen Jyväskylän kaupungilla Säynätsalon aluetoimistossa palveluohjaajana. Työn ohessa opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen -koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä aiheesta: Uuden sukupolven palveluohjaus Jyväskylässä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia sitä, millaista palveluohjausta tulevaisuuden jyväskyläläiset voisivat tarvita elämänsä eri alueilla ja hahmotella keinoja näihin tarpeisiin vastaamiseksi.

Tällä tutkimushaastattelupyyntölläni etsin teemahaastateltavaksi henkilöä, joka on tai on lähiaikoina ollut palveluohjauksen asiakkaana. Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakkaan etua korostavaa, asiakaslähtöistä työtapaa. Palveluohjauksessa asiakasta tuetaan ja asioita hoidetaan ja suunnitellaan yhdessä niin, että lopputuloksena asiakkaalla on koossa hänen tarvitsemansa, yksilölliset palvelut. Palveluohjausta voidaan nähdä toteutettavan kolmella eri tasolla. Tasot muodostuvat asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Tutkimuksessani haastatellaan kolmea palveluohjauksen asiakasta, joista kukin sijoittuu saamansa palveluohjauksen mukaan eri tasoille. Tällä tutkimushaastattelupyyntöllä etsin haastateltavaksi ns. ensimmäisellä tasolla tapahtuvan palveluohjauksen asiakasta. Ns. ensimmäisen tason palveluohjaus on neuvontaa ja ohjausta, jossa perehdytään asiakkaan selvärajaiseen ongelmaan tai kysymykseen, johon asiakas saa vastauksen. Omatoiminen asiakas voi saada tarvitsemansa tiedot myös sähköisestä palvelusta, kun taas toisen asiakkaan apuna voidaan olla myös esimerkiksi hoitosuunnitelman laadinnassa.

Tarkoitukseni on teemahaastattelujen avulla kerätä haastateltavien kokemuksia, toiveita ja näkemyksiä heidän tulevaisuuden palveluohjaustarpeistaan. Teemahaastatteluilla voin myös syventää muilla tutkimukseni keinoilla keräämääni materiaalia. Teemahaastattelujen lisäksi havainnoin tutkimuksessani Säynätsalon aluetoimiston asiakasvirtaa ja tutkin Jyväskylän kaupungin Uusi asiakaspalvelumalli-hankkeen tuottamia materiaaleja.

Teemahaastattelut suoritetaan huhti-toukokuussa 2012. Yksi haastattelu kestää arviolta noin tunnin ja se voidaan suorittaa haastateltavan kanssa yhteisesti sovituissa paikoissa. Haastatte

Liite 6. jatkuu

Lu etenee ennalta päätettyjen teemojen avulla, mutta siinä ei ole tarkkaan etukäteen sovittuja kysymyksiä. Jos haastateltava kuitenkin haluaa, haastatteluun liittyvät teemat voidaan toimittaa etukäteen nähtäväksi. Haastattelut puretaan varsinaiseen opinnäytetyöhön niin, ettei kukaan yksittäinen henkilö ole tunnistettavissa niistä, eikä materiaaleihin sisällytetä haastateltavien henkilötietoja kuten nimeä, ikää tai asuinpaikkaa. Haastattelumateriaaleja käytetään vain tätä tutkimusta varten ja ne säilytetään lukitussa tilassa, ulkopuolisten saatamattomissa. Haastateltavan on mahdollista keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tutkimuksen vaiheessa tahansa.

Olisiko Teidän avullanne mahdollista löytää opinnäytetyöhöni sopiva haastateltava? Olisiko Teidän mahdollista esimerkiksi kysyä sopivaksi katsomaltanne asiakkaaltanne suostumusta teemahaastatteluun ja suostumuksen jälkeen toimittaa hänen yhteystietonsa minulle?

Olen kiitollinen tutkimukseeni käyttämästänne ajasta ja annan mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstäni ja teemahaastatteluista. Toivon yhteydenottoa teemahaastateltaviin liittyen 5.4.2012 mennessä.

Työtäni ohjaavat Jyväskylän ammattikorkeakoulussa yliopettajat Helena Koskimies ja Asta Suomi sekä Jyväskylän kaupungilta projektipäällikkö Päivi Haapajoki.

Ystävällisin terveisin:

Jonna Hyppönen
jonna.hypponen.ysk@jamk.fi

Liite 7. Tutkimushaastattelupyyntö, taso 2.

Jyväskylässä 28.3.2012

Tutkimushaastattelupyyntö

Työskentelen Jyväskylän kaupungilla Säynätsalon aluetoimistossa palveluohjaajana. Työn ohessa opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen -koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä aiheesta: Uuden sukupolven palveluohjaus Jyväskylässä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia sitä, millaista palveluohjausta tulevaisuuden jyväskyläläiset voisivat tarvita elämänsä eri alueilla ja hahmotella keinoja näihin tarpeisiin vastaamiseksi.

Tällä tutkimushaastattelupyyntölläni etsin teemahaastateltavaksi henkilöä, joka on tai on lähiaikoina ollut palveluohjauksen asiakkaana. Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakkaan etua korostavaa, asiakaslähtöistä työtapaa. Palveluohjauksessa asiakasta tuetaan ja asioita hoidetaan ja suunnitellaan yhdessä niin, että lopputuloksena asiakkaalla on koossa hänen tarvitsemansa, yksilölliset palvelut. Palveluohjausta voidaan nähdä toteutettavan kolmella eri tasolla. Tasot muodostuvat asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Tutkimuksessani haastatellaan kolmea palveluohjauksen asiakasta, joista kukin sijoittuu saamansa palveluohjauksen mukaan eri tasoille. Tällä tutkimushaastattelupyyntöllä etsin haastateltavaksi ns. toisella tasolla tapahtuvan palveluohjauksen asiakasta. Ns. toisella tasolla tapahtuvassa palveluohjauksessa varmistetaan ja koordinoidaan asiakkaan tarvitsemia palveluita, jos pelkkä neuvonta ei riitä. Palveluohjaus tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa mukaan voidaan kutsua myös muita tahoja kuten eri palvelun tarjoajia tai asiakkaan lähipiirin jäseniä.

Tarkoitukseni on teemahaastattelujen avulla kerätä haastateltavien kokemuksia, toiveita ja näkemyksiä heidän tulevaisuuden palveluohjaustarpeistaan. Teemahaastatteluilla voin myös syventää muilla tutkimukseni keinoilla keräämääni materiaalia. Teemahaastattelujen lisäksi havainnoin tutkimuksessani Säynätsalon aluetoimiston asiakasvirtaa ja tutkin Jyväskylän kaupungin Uusi asiakaspalvelumalli-hankkeen tuottamia materiaaleja.

Teemahaastattelut suoritetaan huhti-toukokuussa 2012. Yksi haastattelu kestää arviolta noin tunnin ja se voidaan suorittaa haastateltavan kanssa yhteisesti sovitussa paikassa. Haastatte

Liite 7. jatkuu

lu etenee ennalta päätettyjen teemojen avulla, mutta siinä ei ole tarkkaan etukäteen sovittuja kysymyksiä. Jos haastateltava kuitenkin haluaa, haastatteluun liittyvät teemat voidaan toimittaa etukäteen nähtäväksi. Haastattelut puretaan varsinaiseen opinnäytetyöhön niin, ettei kukaan yksittäinen henkilö ole tunnistettavissa niistä, eikä materiaaleihin sisällytetä haastateltavien henkilötietoja kuten nimeä, ikää tai asuinpaikkaa. Haastattelumateriaaleja käytetään vain tätä tutkimusta varten ja ne säilytetään lukitussa tilassa, ulkopuolisten saatamattomissa. Haastateltavan on mahdollista keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tutkimuksen vaiheessa tahansa.

Olisiko Teidän avullanne mahdollista löytää opinnäytetyöhöni sopiva haastateltava? Olisiko Teidän mahdollista esimerkiksi kysyä sopivaksi katsomaltanne asiakkaaltanne suostumusta teemahaastatteluun ja suostumuksen jälkeen toimittaa hänen yhteystietonsa minulle?

Olen kiitollinen tutkimukseeni käyttämästänne ajasta ja annan mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstäni ja teemahaastatteluista. Toivon yhteydenottoa teemahaastateltaviin liittyen 11.4.2012 mennessä.

Työtäni ohjaavat Jyväskylän ammattikorkeakoulussa yliopettajat Helena Koskimies ja Asta Suomi sekä Jyväskylän kaupungilta projektipäällikkö Päivi Haapajoki.

Ystävällisin terveisin:

Jonna Hyppönen
jonna.hypponen.ysk@jamk.fi

Liite 8. Tutkimushaastattelupyyntö, taso 3.

Jyväskylässä 28.5.2012

Tutkimushaastattelupyyntö

Työskentelen Jyväskylän kaupungilla Säynätsalon aluetoimistossa palveluohjaajana. Työn ohessa opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen -koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä aiheesta: Uuden sukupolven palveluohjaus Jyväskylässä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia sitä, millaista palveluohjausta tulevaisuuden jyväskyläläiset voisivat tarvita elämänsä eri alueilla ja hahmotella keinoja näihin tarpeisiin vastaamiseksi.

Tällä tutkimushaastattelupyyntölläni etsin teemahaastateltavaksi henkilöä, joka on tai on lähiaikoina ollut palveluohjauksen asiakkaana. Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakkaan etua korostavaa, asiakaslähtöistä työtapaa. Palveluohjauksessa asiakasta tuetaan ja asioita hoidetaan ja suunnitellaan yhdessä niin, että lopputuloksena asiakkaalla on koossa hänen tarvitsemansa, yksilölliset palvelut. Palveluohjausta voidaan nähdä toteutettavan kolmella eri tasolla. Tasot muodostuvat asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Tutkimuksessani haastatellaan kolmea palveluohjauksen asiakasta, joista kukin sijoittuu saamansa palveluohjauksen mukaan eri tasoille. Tällä tutkimushaastattelupyyntöllä etsin haastateltavaksi ns. kolmannella tasolla tapahtuvan palveluohjauksen asiakasta. Jos asiakkaalla on monia ongelmia tai vahvasti toimintakykyä heikentävä sairaus, tarvitaan ns. kolmannen tason intensiivistä, henkilökohtaista palveluohjausta. Tällöin palveluohjaaja toimii tiiviisti asiakkaan kanssa, mahdollisesti myös asiakkaan kotona. He suunnittelevat yhdessä asiakkaan tarvitsemat palvelut, palveluohjaaja järjestää ne ja seuraa tilanteen kehittymistä sekä palveluiden laatua. Hän toimii myös asiakkaan motivoijana ja tukijana. Palveluohjaaja voi toimia myös itse asiakkaan hoito- ja kuntoutustoimenpiteiden toteuttajana, mutta ei viranhaltijana, joka tekee asiakasta koskevia päätöksiä (esim. toimeentulotuki- tai palveluasumispaikkapäätöksiä), sillä asiakassuhteen tulee pohjautua riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen.

Tarkoitukseni on teemahaastattelujen avulla kerätä haastateltavien kokemuksia, toiveita ja näkemyksiä heidän tulevaisuuden palveluohjaustarpeistaan. Teemahaastatteluilla voin myös syventää muilla tutkimukseni keinoilla keräämääni materiaalia. Teemahaastattelujen lisäksi

Liite 8. jatkuu

havainnoin tutkimuksessani Säynätsalon aluetoimiston asiakasvirtaa ja tutkin Jyväskylän kaupungin Uusi asiakaspalvelumalli-hankkeen tuottamia materiaaleja.

Teemahaastattelut suoritetaan huhti-toukokuussa 2012. Yksi haastattelu kestää arviolta noin tunnin ja se voidaan suorittaa haastateltavan kanssa yhteisesti sovitussa paikassa. Haastattelu etenee ennalta päätettyjen teemojen avulla, mutta siinä ei ole tarkkaan etukäteen sovittuja kysymyksiä. Jos haastateltava kuitenkin haluaa, haastatteluun liittyvät teemat voidaan toimittaa etukäteen nähtäväksi. Haastattelut puretaan varsinaiseen opinnäytetyöhön niin, ettei kukaan yksittäinen henkilö ole tunnistettavissa niistä, eikä materiaaleihin sisällytetä haastateltavien henkilötietoja kuten nimeä, ikää tai asuinpaikkaa. Haastattelumateriaaleja käytetään vain tätä tutkimusta varten ja ne säilytetään lukitussa tilassa, ulkopuolisten saatamattomissa. Haastateltavan on mahdollista keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tutkimuksen vaiheessa tahansa.

Olisiko Teidän avullanne mahdollista löytää opinnäytetyöhöni sopiva haastateltava? Olisiko teidän mahdollista esimerkiksi kysyä sopivaksi katsomaltanne henkilöltä suostumusta teemahaastatteluun ja suostumuksen jälkeen toimittaa hänen yhteystietonsa minulle? Tasolla 3. tapahtuva palveluohjaus koskee usein koko perhettä, joten myös koko perheen yhteinen haastattelu on mahdollista.

Olen kiitollinen tutkimukseeni käyttämästänne ajasta ja annan mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstäni ja teemahaastatteluista. Toivon yhteydenottoa teemahaastateltaviin liittyen 30.5.2012 mennessä. Työtäni ohjaavat Jyväskylän ammattikorkeakoulussa yliopettajat Helena Koskimies ja Asta Suomi sekä Jyväskylän kaupungilta projektipäällikkö Päivi Haapajoki.

Ystävällisin terveisin:

Jonna Hyppönen
jonna.hypponen.ysk@jamk.fi

Liite 9. Tutkimussuostumus

TUTKIMUSSUOSTUMUS

Osallistun teemahaastattelutavalla Jonna Hyppösen opinnäytetyön tutkimukseen, jonka aiheena on uuden sukupolven palveluohjaus Jyväskylässä. Annan suostumukseni teemahaastattelujen nauhoittamiseen ja haastatteluaineiston käyttöön tässä tutkimuksessa niin, että vastaaja ei ole tunnistettavissa lopullisesta opinnäytetyöstä. Edellytän myös, että tutkimusaineistoa käsitellään hyvän tutkimustavan mukaisesti. Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja voin halutessani keskeyttää tutkimuksen missä vaiheessa tahansa. Olen saanut Jonna Hyppösen yhteystiedot ja minulla on mahdollisuus saada häneltä lisätietoa tutkimuksesta myös suullisesti. Opinnäytetyö julkaistaan sähköisenä versiona ja se on luettavissa Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston sivuilta.

Tutkimussuostumusta on allekirjoitettu kaksi samansisältöistä kappaletta (yksi haastattelutavalle, yksi tutkijalle).

Jyväskylässä _____._____ 2012

allekirjoitus ja nimenselvennös

Lisätietoja:

Jonna Hyppönen

jonna.hypponen.ysk@jamk.fi